

Sosiaalityöntekijän oikeudellinen osaaminen valvontatyössä

Ulla Sotaniemi
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
2022

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Sosiaalityöntekijän oikeudellinen osaaminen valvontatyössä

Tekijä/-t: Sotaniemi, Ulla

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityön koulutusohjelma

Työn laji: Pro gradu -tutkielma/Maisteritutkielma_X_ Lisensiaatintutkimus__

Sivumäärä, liitteiden lukumäärä: 102

Vuosi: 2022

Tiivistelmä:

Tämän tutkielman tutkimusaiheena oli sosiaalityöntekijän oikeudellinen osaaminen valvontatyön kontekstissa. Tutkimusongelmana oli selvittää ja kuvata millaista oikeudellista osaamista sosiaalityöntekijä tarvitsee omatyöntekijänä toteuttaessaan sosiaalihuollon asiakastyön valvontaa. Tutkielman tavoitteena oli lisätä ymmärrystä sosiaalityöntekijän osaamisen laajuudesta ja syvyydestä valvontatehtäviin kuuluen. Tutkielmani aineisto koostui kahdesta osasta: Lapin maakunnan alueen sosiaalitoimien omavalvontasuunnitelmista ja §OHOVA-hankkeen yhden koulutusmoduulin oppimistehtävän vastauksista, joiden vastaajina olivat koulutukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Tutkielma noudattaa laadullisen tutkimuksen asetelmaa.

Tutkielmani perusteella sosiaalityössä oikeudellinen osaaminen on merkittävä osa sosiaalityöntekijän ammattitaitoa. Oikeudellinen osaaminen koostuu useasta eri osa-alueesta, joita kuvaa moniulotteisuus. Se sisältää lainsäädännön ja oikeudellisen toimintaympäristön tuntemuksen, ja ihmis- ja perusoikeuksien ymmärtämisen osana sosiaalihuollon kokonaisuutta yhdistettynä julkisen vallan toimeenpanijan tehtävään. Oikeudellista osaamista ei voi irrottaa erilleen sosiaalityöntekijän osaamiskokonaisuudesta, vaan oikeudellinen osaaminen ja sosiaalihuollon substanssin osaaminen kulkevat yhdessä, rinnakkain. Sosiaalityössä tarvitaan taitoja kohdata asiakas yhdistettynä vuorovaikutustaitoihin, sekä ohjauksen ja neuvonnan osaamista, jotka tekevät näkyväksi oikeudellisen osaamisen osaluetta. Valvontatyössä korostuvat asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen sekä ohjaus ja neuvonta niin asiakkaan suuntaan kuin palveluntuottajalle.

Sosiaalityöntekijöiden oikeudellisen osaamisen vahvistamiseen tarvitaan täydennyskoulutusta, jotta lainsäädännön muutokset tulevat huomioiduksi sosiaalityöntekijän työssä. Sosiaalityöntekijänä toimitaan julkisen vallan toimeenpanijana, ja oikeudellisen osaamisen rooli on erityinen sosiaalityön viranomaistyössä. Ilman oikeudellista osaamista asiakkaan oikeudet toteutuvat horjuvammin.

Avainsanat: sosiaalityöntekijä, valvonta, asiakkaan oikeudet, oikeudellinen osaaminen.

X Tutkielma ei sisällä muita kuin tekijän/tekijöiden omia henkilötietoja.

Sisällys

1 JOHDANTO	5
2 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN LAAJA-ALAINEN OSAAMINEN.....	8
2.1 Sosiaalityön osaaminen muutoksessa.....	8
2.2 Sosiaalityöntekijän osaamisen moniulotteisuus	10
2.3 Sosiaalityöntekijän oikeudellinen osaaminen.....	17
2.4 Sosiaalityöntekijä omatyöntekijän roolissa	23
3 VALVONTATYÖ SOSIAALITYÖSSÄ	27
3.1 Suomalaisen sosiaalihuollon valvontajärjestelmä	27
3.2 Omavalvonta ja omavalvontasuunnitelma.....	31
3.3 Epäkohtailmoitukset, muistutukset ja kantelut valvonnan apuvälineenä	34
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	37
4.1 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkijan positio	37
4.2 Tutkimustehtävä ja –kysymykset	38
4.3 Aineiston kerääminen ja käsittely.....	40
4.3.1 Omavalvontasuunnitelma aineistona ja sen analyysi	41
4.3.2 §OHOVA –hankkeen opiskelijatehtävä aineistona ja sen analyysi.....	48
5 VALVONTATYÖN ULOTTUVUUDET JA OSAAMINEN	54
5.1 Asiakkaan osallisuuden, aseman ja oikeuksien vahvistaminen.....	54
5.2 Palveluiden järjestäminen.....	61
5.3 Ennakollinen valvonta	64
5.4 Jälkikäteinen valvonta	67
6 OIKEUDELLISEN OSAAMISEN EDELLYTYKSET	72
6.1 Sosiaalihuollon lainsäädännön tuntemus ja julkisen vallan käyttö	72
6.2 Hyvän hallintotavan noudattaminen ja päätöksen teko	76
6.3 Asiakkaan ja palveluntuottajan ohjaaminen ja neuvonta	81
6.4 Virkavastuu velvoittaa valvomaan palveluiden laatua	84
7 OIKEUDELLINEN OSAAMINEN VALVONTATYÖSSÄ	85
8 POHDINTA.....	92
LÄHTEET	95

KUVIOLUETTELO:

Kuvio 1. Sosiaalityöntekijän koulutukseen pohjautuvat osaamisalueet

Kuvio 2. Aineiston käsittelyn syklisyys

Kuvio 3. Omavalvontasuunnitelma-aineiston teoriaohjaavan sisällönanalyysin toteuttaminen

Kuvio 4. Asiakkaan palveluprosessin ja valvontatyön sijoittuminen

Kuvio 5. Oppimistehtävän teoriaohjaavan sisällönanalyysin toteuttaminen

Kuvio 6. Sosiaalityöntekijän valvontatyön ja oikeudellisen osaamisen muodostuminen

Kuvio 7. Sosiaalityöntekijän oikeudellisen osaamisen moniulotteisuus

1 JOHDANTO

Ideani pro gradun aiheesta on syntynyt omasta kiinnostuksesta sosiaalihuollon palveluiden valvontatehtäviin liittyen. Lähdin pohtimaan mitä erityistä osaamista sosiaalityöntekijällä on, jotta hän voi valvoa omille asiakkailleen ostettuja tai muuten hankittuja palveluita. Sosiaalityöntekijänä on järjestämässä asiakkaalle palveluita hänen henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Asia kytkeytyy jo muutaman vuoden ajan pinnalla olleeseen ja uutisoituun sosiaalihuollon palveluiden laatuun, ja sen valvontaan liittyviin asioihin. Esimerkiksi vammaisten, vanhustenhoidon ja lastensuojelun sektoreilta on uutisoitu heikosta palvelun laadusta, asiakasturvallisuuden vaarantumisesta, ja asiakkaan oikeuksien huomioimatta jättämisestä. Valvontaa on pidetty riittämättömänä, joka on mahdollistanut asiakkaiden huonon kohtelun ja palvelun heikon laadun. (Eduskunnan apulaisoikeusasiamies 2021; Nuoria riisutettiin 2019; Perhe- ja peruspalveluministeri 2021; Vanhusten hoivakoteihin 2019.) Valvontaa toteutetaan lupaviranomaisten Valviran ja aluehallintovirastojen sekä kuntien toimesta (Husso 2021, 79–80; Tuori & Kotkas 2016, 807). Valvontaa ei näissä esille tullessa tapauksissa ole pidetty riittävänä millään tasolla. Mitä sitten minä voin asialle tehdä tulevana sosiaalityöntekijänä ja sosiaalialan ammattilaisena? Päätelin, että sosiaalityöntekijänä minulla tulisi olla riittävä osaaminen, jotta voin toteuttaa valvontatyötä esimerkiksi lastensuojelulain (417/2007) luvun 13 mukaisesti.

Tutustuin aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin sosiaalityöntekijän osaamiseen liittyen, niissä ei juurikaan käsitellä sosiaalityöntekijän tehtäviä ja osaamista sosiaalihuollon laadun valvontatyötä koskien. Kirjallisuudessa mainitaan lainsäädännöllinen, juridinen tai oikeudellinen osaaminen yhdistettynä tai sisään kirjoitettuna eettiseen tai arvo-osaamiseen tai palvelujärjestelmä- ja yhteiskunta osaamiseen sekä asiakastyöhön liittyvään julkisen vallan käytön yhteyteen mainittuun osaamiseen. (Lähteinen ym. 2017; Kemppainen ym. 2018; Pohjola 2018; Pehkonen ym. 2021.)

Oikeudellisen osaamisen taustalla näkyy yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset, kuten sosiaalihuollon kokonaisvaltainen lakiuudistus, jota on tehty voimakkaasti 2000-luvun aikana. Esimerkiksi sosiaalihuoltolaki (1301/2014), lastensuojelulaki (417/2007) ja parhaillaan uudistuksen alla oleva vammaispalvelulaki (Vammaispalvelulainsäädännön uudistus 2022) on

muutoksessa. Sosiaalihuollon ympärillä vuosien saatossa tapahtunut oikeudellistuminen on osa hyvinvointiyhteiskunnan olemassa oloa. Oikeudellistuminen rakentuu uusiutuvan ja laajenevan lainsäädännön ympärille, sillä lainsäädäntö määrittelee sosiaalityötä yhtä laajemmin ja moninaisemmin. Voidaankin puhua sosiaalityön oikeudellistumisesta (ks. Laitinen 2002, 155). Sen myötä sosiaalityöntekijän oikeudellisen osaamisen vaateet on nousseet (Lähteinen ym. 2017, 15). Samaan aikaan todetaan yliopistokoulutuksien Suomessa sisältävän oikeudellisia opintoja vaihtelevasti, osassa opintopisteiden määrä on minimaalinen, toisessa yliopistossa on enemmän opintopisteissä mitattuna sosiaalioikeuden opintoja. Toisaalta oikeudellisia näkökulmia saattaa olla sisällytetty muihin sosiaalityön opintoihin, ja siten varmistetaan oikeudelliset lähtötiedot tuleville sosiaalityöntekijöille. (Poikonen & Kekoni 2019, 79; Vanjusov 2022, 278–279.)

Aikaisempaan tutkimukseen tutustumisen jälkeen olen löytänyt tutkimusaukon, joka kohdentuu sosiaalityöntekijän oikeudelliseen osaamiseen, kun sosiaalityöntekijä tekee omassa työssään laadunvalvontaa ja valvontatyötä asiakkaille hankittujen palveluiden osalta. Sosiaalityöntekijän oikeudellista tai juridista osaamista pidetään tärkeänä ammattitaidon osa-alueena. Sosiaalityöntekijän tulee tuntea riittävästi sosiaalihuollon lainsäädäntöä. (Kempainen ym. 2018, 188–189; Pohjola ym. 2019, 50.) Tämän tutkielman tavoitteena on lisätä ymmärrystä sosiaalityöntekijän osaamisen laajuudesta ja syvyydestä oikeudellisen osaamisen ja valvontatehtävien osalta.

Idea aineiston muodostumisesta lähti liikkeelle omavalvontasuunnitelmista. Ajattelin, että kuntien sosiaalitoimen omavalvontasuunnitelmissa täytyy olla kirjoitettuna asiakkaan oikeuksien näkökulmasta katsottuna toimintatavat, miten valvontatyötä käytännössä tehdään kunnalle asetettujen velvoitteiden mukaisesti. Päätin ottaa aineistoksi Lapin maakunnan alueen kuntien sosiaalitoimen omavalvontasuunnitelmat.

Kirjallisuutta etsiessäni löysin Lapin yliopiston §OHOVA -hankkeen. Otin yhteyttä hankkeen työntekijöihin selvittääkseni mahdollista lisäaineiston saatavuutta hankkeen kautta tutkielmaani. Keskustelun kautta löytyi aineistoa, jota päädyin käyttämään osa-aineistona tutkielmassani. Näin ollen tutkielmani kiinnittyy §OHOVA -hankkeeseen. §OHOVA-hanke on

Lapin yliopiston hallinnoima hanke, jonka tavoitteena on edistää sosiaalityön ja hyvinvointioikeuden yhteistyötä tuottamalla tietoa sosiaalihuollolle ja sosiaalityölle liittyvään osaa-
mistarpeeseen juridisista muutoksista käsin. (Sosiaalityön ja hyvinvointioikeuden.)

Kirjallinen raporttini noudattelee perinteistä pro gradu -tutkielman runkoa. Esittelen ensin sosiaalityöntekijän osaamiseen liittyvää taustaa ja teoriaa, sekä avaan suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuollon valvontajärjestelmää muodostaen tästä oman tutkielmani teoreettisen viitekehyksen. Tämän jälkeen alkaa tutkimusosa, jossa esitelen tutkielman kulkua kokonaisuudessaan sekä tekemäni metodologiset valinnat. Tulokset on esitelty kahdessa eri luvussa, ja niiden jälkeen on tutkielmani aineiston luonteesta johtuen tuloksista muodostettu oma yhteenvetoluku. Viimeisissä luvussa käsitellään johtopäätökset tuloksista ja pohdintaa tutkielmasta.

2 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN LAAJA-ALAINEN OSAAMINEN

2.1 Sosiaalityön osaaminen muutoksessa

Sosiaalityö on pohjautunut vuosikymmeniä, ja pohjautuu edelleen ihmis- ja perusoikeuksien arvostamiseen ja kunnioittamiseen maailman laajuisesti (Dominelli 2010, 100). Sosiaalityössä sitoudutaan puolustamaan yksilön ja ihmisen oikeuksia, ja toimitaan vastuullisesti tehden asiakkaan sosiaalista asianajoa sekä toimia heikoimmassa asemassa olevan puolella (Lindh ym. 2018, 39–42; Pohjola 2018, 286–287). Sosiaalityön perustehtävänä on olla heikoimmassa asemassa olevan ihmisen puolella, kunnioittaa ihmisarvoa ja vahvistaa sosiaalista oikeudenmukaisuutta (Pohjola 2019a, 329–332; Ylinen & Ruokolainen 2019, 144). Sosiaalityöntekijän perusosaamista on varmistaa asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutuminen ammattieettisiä ohjeita noudattaen ja asiakkaan etu varmistaen (Pohjola 2019b, 121–124; Niemelä 2020, 233). Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) nostaa 4 §:ssä esille asiakkaan oikeuden hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Korostaen sosiaalihuollon asiakkaan ihmisarvon kunnioittamista ja loukkaamattomuutta.

Sosiaalityötä pidetään tiedeperusteisena ammattina (Pohjola 2018, 290). Tiedepohjaisissa ammateissa osaamisen perustukset tulevat tieteenalan tutkimuksesta ja sen tuloksista, jolloin käytännöntyötä tekevän ja tutkijan osaaminen vastaavat toisiaan. Osaaminenkin erikoistuu ja vahvistuu omaan muotoonsa oman työtehtävän kautta vuosien saatossa. (Paasio 2018, 256–257; Pohjola ym. 2019, 33, 41; Pohjola 2019a, 336–337.) Osaamisen perustuessa tutkittuun tietoon, ja tiedon määrän lisääntyessä, osaamisen ylläpidon haasteet ovat merkittävät. Saatavilla olevasta tiedosta tulee pystyä löytämään juuri omaan osaamiseen liittyvää tutkittua tietoa, jota on mahdollista käyttää omassa työssä. (Paasio 2018, 256.)

Sosiaalityön rakenteellisia uudistuksia on ollut vuosien varrella useita. Erilaisen hankkeiden ja selvitysten sekä lainsäädännöllisen muutoksien myötä. Muutokset ovat voineet tapahtua nopeilla aikatauluilla valtakunnan ja järjestelmän tasolla. Vaikutukset sosiaalityöhön on ollut merkittäviä ja näkyviä. (Karjalainen 2020, 250.) Valtakunnallinen sosiaali- ja terveystal-

veluiden uudistus vaikuttaa kokonaisuudessaan sosiaalihuollon ja sosiaalityön sektoriin. Sosiaali- ja terveysalan integraatio paineistaa osaamisen tunnistamista ja uudelleen muotoutumista, niin perus- kuin erikoistasolla. Samaan aikaan yhteiskunnassamme tapahtuu sosiaalisten ilmiöiden tasolla muutoksia, jotka haastavat sosiaalityötä ja koko yhteiskuntaa. (Kemppainen ym. 2018, 184–185.) Uudistumista vahvistaa ja edesauttaa myös lainsäädännön muutokset, joita on jo tapahtunut vuosien saatossa, sekä valmistelussa olevien säännösten osalta, esimerkiksi parhaillaan on menossa vammaispalveluiden lakiuudistus eduskuntakäsittelyvaiheessa, ja mikäli eduskunta hyväksyy lain, se tulisi voimaan 1.1.2023. Uudistuminen luo uutta painetta ja tarvetta jäsentää uudelleen sosiaalityön osaamista, sen eri alueita. (Karjalainen 2017; Pohjola 2018, 281; Vammaispalvelulainsäädännön uudistus 2022.) Toimintaympäristön muuttuessa tarvitaan osaamisen kehittymistä. Samaan aikaan ammattiosaamisen vaatimukset kasvavat ja kohdentuvat palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden täyttämiseksi. (Pohjola 2019b, 118.) Esille tulee myös uusia näkökulmia, kuten asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa. Se on melko uusi käsite, ja sen määritelmää, merkitystä ja sisältöä tutkitaan parhaillaan (Lähtinen & Tiitinen 2022). Palvelunlaatu nähdään liittyvän vahvasti palvelun lainmukaisuuteen, mutta kyse on myös asiakkaista ja heidän tarpeistaan, sekä kokemuksista että eettisistä perusteista.

Anneli Pohjola (2018, 281–283) summaa hyvin sosiaalityöntekijän tulevaisuutta pohtiessaan sosiaalityöntekijöiden laaja-alaisia ja moninaisia tehtäviä ja rooleja erilaisissa asiakasryhmissä ja toimintaympäristöissä. Vastaavasti tehtävien tekemiseen tarvitaan riittävää osaamista, joka vastaa sosiaalityön haasteisiin. Osaamisvaatimuksissa korostuvat vuorovaikutuksellisuus, yhteistyö, rakenteellisuus, palvelujärjestelmän tuntemus ja asiakastyön ydinsältö. Osaamisen vaatimukset nousevat muuttuvan yhteiskuntamme tarpeista sekä sosiaalihuollon tehtävien ja pätevyyksien muodostamasta kokonaisuudesta. Yhteiskuntamme muuttuu ja kehittyy koko ajan, ja sosiaalityön vahvuutena on laaja yhteiskuntatieteellinen osaaminen. (Pohjola 2018, 281–283; Pohjola 2019a; Tikka 2019, 304.)

Toisaalla Petteri Paasio (2018, 272) ilmaisee sosiaalityön tulevaisuuden haasteena olevan sosiaalihuollon lainsäädännön velvoitteiden toteutumisen niin, että kaikki asiakkaan kanssa toimivat eri tahot kilpailevat onnistumisesta asiakkaan hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseksi. Ymmärrän tämän viittaavan sosiaalityön eri vaiheiden laatuun ja vaikuttavuuteen, ja asiakkaan aseman sekä oikeuksien toteutumiseen. Samalla ei voida unohtaa asiakkaan

ihmisarvoista kohtelua, ja hänen perusoikeuksien puolesta puhumista. Laadun valvonnan näkökulma on mahdollista yhdistää ihmis- ja perusoikeuksien toteutumiseen. Sosiaalityössä on muistettava, että asiakkaalla on oikeus oikeudenmukaiseen ja laadukkaaseen palveluun, jolla tuetaan hänen elämäntilannettaan. (Pohjola 2018, 286–288.)

2.2 Sosiaalityöntekijän osaamisen moniulotteisuus

Sosiaalityöntekijän osaamista määritellään lakiperustaisesti kertoen ammattihenkilön vaatteen ja velvoitteet, joihin vastataan sosiaalityön osaamisella sekä tietotaidolla (Kemppainen ym. 2018, 184). Vuonna 2016 voimaan tullut laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (26.6.2015/817) on nostanut esille sosiaalityöntekijän ammattitehtävien hoitamiseen liittyvät ammattitaidon ja osaamisen osa-alueet. Laki määrittää vahvasti työntekijän vastuita ja velvoitteita sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijänä toimitaan mm. lapsen vastuu sosiaalityöntekijänä ja omatyöntekijänä riippuen sovellettavasta laista.

Sosiaalityöntekijän tehtävässä toimivalla henkilöllä tulee olla yliopistotasoinen koulutus pääaineena sosiaalityö (Kemppainen ym. 2018, 184). Perustaidot sosiaalityön osaamiseen varmistetaan sosiaalialan koulutuksella (ks. Lähteinen & Tuohino 2013). Yliopistokoulutus tuottaa monipuolisesti yhteiskuntatieteellistä tutkittuun tietoon pohjautuvaa koulutusta. Sen etuna on tukea yhteiskunnallisen palvelujärjestelmän tuntemusta eri tasoilla nähtävinä yhteiskunnan muotoina. (Hämäläinen & Vornanen 2021, 36.) Valmistuttuaan sosiaalityöntekijäksi yliopistokoulutuksen jälkeen on henkilöllä oikeus harjoittaa sosiaalityöntekijän ammatia. Se merkitään suomalaiseen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisteriin lailistetun sosiaalityöntekijän oikeuksin. Ammattirekisteriä ylläpitää ja valvoo Valvira. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817; Sosiaalihuollon ammattioikeudet.)

Osaaminen on käsitteenä laaja-alainen. Osaamisen rinnasteisia käsitteitä on mm. asiantuntijuus, pätevyys, tiedot ja taidot, kompetenssi ja substanssiosaaminen. (Kemppainen ym. 2018, 186–189.) Voidaan puhua ydinosaamisesta tai taidoista. Variaatioita löytyy hyvin monia: Esimerkiksi tiedollinen taito voi olla kykyä arvioida ja käyttää tutkimustietoa, tai hallinnollinen taito on kykyä ja taitoa tuottaa hyvää ja tarkkaa kirjaamista asiakkaan tilanteesta.

Kirjaamiseen kuuluu niin pitkät raportoinnit tai selonteot ja arvioinnit, kuin lyhyet asiakastapaamisen kirjaamiset, joita tehdään sosiaalityössä kaikilla asiakassektoreilla. (Dutton & Kohli 1996, 63, 67.) Sosiaalityössä kirjaaminen on välttämätöntä lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi, sekä asiakkaan palvelun jatkuvuuden varmistamiseksi (Doel 2012, 139).

Asiantuntijuus vastaavasti mielletään osaamista syvemmäksi ulottuvuudeksi. Asiantuntijuus ilmenee sosiaalityössä ydintehtävien kokonaisprosessien hallintana (Paasio 2018, 291), johon tarvitaan riittävän laaja-alaista osaamista ja erilaisia asiakastyön ulottuvuuksien hallintaa ja näkemystä (Lindh ym. 2018, 62). Asiantuntijuuden muodostuminen voidaan jakaa esimerkiksi Satu Ylisen (2008, 69–80) mukaan muodolliseen, menetelmälliseen ja eettiseen asiantuntijuuteen. Asiantuntijuudessa korostuu yleinen tieto sosiaalityöstä kokonaisuudessaan. Ilman sosiaalityön yleistä tietokokonaisuutta, ei olisi ammattilaisen roolissa, vaan rinnastettavissa asiakkaan tietotasoon. Muodollinen asiantuntijuus koostuu sosiaalipalvelujärjestelmän tuntemisesta. Asiakasryhmittäin palvelujärjestelmän sisältö vaihtelee, joten sosiaalityöntekijän tulee huomioida oman asiakasryhmän erityisyys. Menetelmällinen asiantuntijuus vastaavasti tarkoittaa asiakkaan kanssa tehtävää vuorovaikutustyötä, asianajoa, voimaannuttamista ja verkostotyötä. Näiden avulla pystytään selvittämään ja arviomaan asiakkaan tilannetta. Eettinen asiantuntijuus on ymmärrystä ja tietoa sosiaalityön eettisestä kokonaisuudesta. (mt. 79–80.)

Toisaalta osaamiseen ja asiantuntijuuteen liittyy Satu Vainisen (2011) mukaan sosiaalityöntekijän toimintaroolit ja ammatti-identiteetti toimintaympäristö huomioiden. Toimintaroolit kuvaavat suhdetta asiakkaaseen hänen tarvitsemassaan tilanteessa. Toimintarooleista sosiaalisten oikeuksien rooli on näkyvin asiakkaan moniammatillisessa verkostossa, jossa tarvitaan tukea asiakkaan sosiaalisten oikeuksien erityisesti etuuksien hakemisessa. Toinen vahva toimintarooli on vuorovaikutuksellinen rooli, jossa edistetään asiakkaan ja hänen verkoston kokonaisvaltaista vuorovaikutusta. Kolmas rooli on toimia asiakkaan valtaistajana, jolloin esille tulee sosiaalityöntekijän motivoiva, tukeva ja voimavarakeskeinen työtapo. Neljäntenä toimintaroolina on vaikuttajan rooli, jossa tehdään yhteiskunnallisesti vaikuttavaa työtä huomioiden rakenteelliset ja jopa poliittiset ongelmat ja lähtökohdat. (Mt. 115–118.) Toiminta-

roolien kautta sosiaalityön osaamisalueiden hahmottaminen suhteessa osaamiseen tuo näkyväksi sosiaalityön moninaisuutta. Osaaminen ja asiantuntijuus ovat käsitteinä lähellä toisinaan. Päädyin käyttämään tässä tutkielmassa käsitettä osaaminen.

Sosiaalityön asiakastyössä tarvitaan laaja-alaista osaamista. Esimerkiksi *vuorovaikutustaitoja*. Se tulee esille mm. tavasta puhua, ja kohdata asiakas. (Forrester ym. 2020, 108, 114.) Vuorovaikutukseen liittyy asiakkaan osallisuuden huomioiminen, verkostotyön osaaminen ja erilaisten työmenetelmien hallinta kohdeasiakasryhmään kuuluen (Kempainen ym. 2018, 186–189). Vuorovaikutustaitojen avulla asiakkaan kanssa saadaan aikaan keskustelua, jonka avulla saadaan selvitettyä monimutkaisiakin asioita asiakkaan kanssa. Pyrkimyksenä löytää asiasta yhteinen ymmärrys tai näkemys. Vuorovaikutus mahdollistaa kertoa ja selittää asiaa asiakkaalle niin, että hän voi ymmärtää mistä on kyse. Samalla on mahdollisuus kertoa asiakkaan omista oikeuksista ja mahdollisuuksista tehdä valintoja omassa tilanteessa. (Hiltula 2021, 77.)

Sosiaalityössä on erityinen osaamisalue, *asiakkaan kohtaaminen*, jossa kokonaisvaltaisesti nähdään asiakkaan sen hetkinen tilanne, ja pystytään asiakkaan kanssa yhdessä selvittämään avun tarve (Juhila 2018, 237). Kohtaaminen vaatii vastavuoroisuuden toteutumista sosiaalityön asiakastilanteissa ja mahdollisuutta asiakkaalle säilyttää hänen ihmisarvonsa (Niemelä 2020, 231; 243; 246). Asiakaskohtaamisten laatuun vaikuttaa vahvasti vuorovaikutus, ja sen avulla voidaan vahvistaa asiakkaan sitoutumista ja palveluiden vaikuttavuutta. Vuorovaikutus on osaltaan viestintää, mutta myös läsnäoloa ja osallisuutta, jota sosiaalityössä tehdään koko ajan. (Hiltula 2021, 77). Asiakkaan kanssa kohtaaminen vaikuttaa siihen, miten tyytyväinen asiakas on ollut saamaansa palveluun ja kohteluun (Paananen 2019, 100). Asiakaskohtaamisissa nousee esille myös asiakasturvallisuuden näkökulma, jolloin asiakkaalta kerätään tietoja, jotka voivat olla hyvin vaikeita käsitellä. Kohtaamisessa tarvitaan asiakkaan arvostamista, oikea-aikaisuutta ja puheeksi ottamista. Asiakkaan kohtaaminen kytkeytyy vuorovaikutukseen, yhteistyöhön ja hyvän kohtelun kokonaisuuteen. (Pehkonen ym. 2021, 44; 48.)

Työmenetelmien osaamista tarvitaan asiakastyössä, erityisesti tilannearvioiden tekemisessä (Lähteinen ym. 2017, 15). Menetelmien käyttämisen kautta on mahdollista saada aikaan

muutosta asiakkaan tilanteessa, mutta myös saada selville asiakkaan tilannetta kokonaisuudessaan esimerkiksi motivoivan haastattelun avulla. Menetelmälliset taidot yhdistyvät vuorovaikutustaitoihin, ja niitä yhdistelemällä voidaan saada aikaan asiakkaan osallisuutta vahvistavia toimia. (Forrester ym. 2020, 114). Erilaisten menetelmien avulla voidaan lisätä asiakkaan tietoisuutta omasta tilanteesta, ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Menetelmien ja vuorovaikutustaitojen avulla voidaan kuulla asiakasta hänen tilanteessaan. Menetelmät toimivat apuvälineenä sosiaalityöntekijän työssä kuulla asiakasta, ja olla läsnä asiakkaan kanssa. Menetelmien käyttö mahdollistaa asiakkaalle monimutkaisten ja vaikeidenkin asioiden käsittelemistä. (Kuorelahti & Volanto 2019, 88.) Menetelmälliseen osaamiseen liittyy vahvasti sosiaalityön asiantuntijuus, jossa korostuvat sosiaalityön yleiseen menetelmätietoon, johon kuuluu asiakkaan kanssa vuorovaikutussuhteen luomista edistävät menetelmät (Ylinen 2008, 72).

Yleisesti työntekijänä tarvitaan työyhteisötaitoja ja sosiaalityön *eettistä tietoutta ja arvoosaamista* (Kempainen ym. 2018, 188–189, 203). Yliopisto koulutus tuottaa sosiaalityöntekijöille ammattieettistä osaamista teoreettisen tiedon lisäksi. Eettinen osaaminen on tärkeä osa-alue sosiaalityön kokonaisuudessa myös lain tulkinnan osalta harkintavallan käytön muodossa. (Lähteinen & Tuohino 2013, 49, 54.) Eettisessä toimintaperiaatteissa yhdistyvät asiakkaan ihmisarvoinen kohtelu, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus. Samaan aikaan eettisyys voi aiheuttaa ristiriitoja sosiaalityöntekijälle erityisesti tilanteissa, kun toimintaperiaate on velvoittava toimimaan sääntöjen mukaan. Se kaventaa käytössä olevaa harkinnan mahdollisuutta. Ristiriita voi konkretisoida ohjeiden ja sääntöjen sekä lakien noudattamisen paineesta, jossa tulkinta voi olla väljä tai epäselvä. Ristiriitaa voi aiheuttaa eettisesti myös asiakkaiden havaittujen tarpeiden täyttäminen suhteessa kunnan olemassa olevaan budjettiin. (Sipilä 2011, 141–142.) Eettinen osaaminen on yhteyksissä asiakasturvallisuuteen, jossa sosiaalihuollon työtä tehdään ohjeiden, sääntöjen ja normien mukaisesti. Eettinen osaaminen tulee esille päätöksen teossa ja asiakaslähtöisessä toiminnassa. (Pehkonen ym. 2021, 48.) Kokonaisuudessaan ammatillinen harkinta on läsnä sosiaalityössä päivittäin. Eettinen harkinta tulee näkyväksi tilanne- ja asiakaskohtaisuudessa säännösten ja ohjeiden noudattamisen kohdalla. (Juhila 2009, 309.)

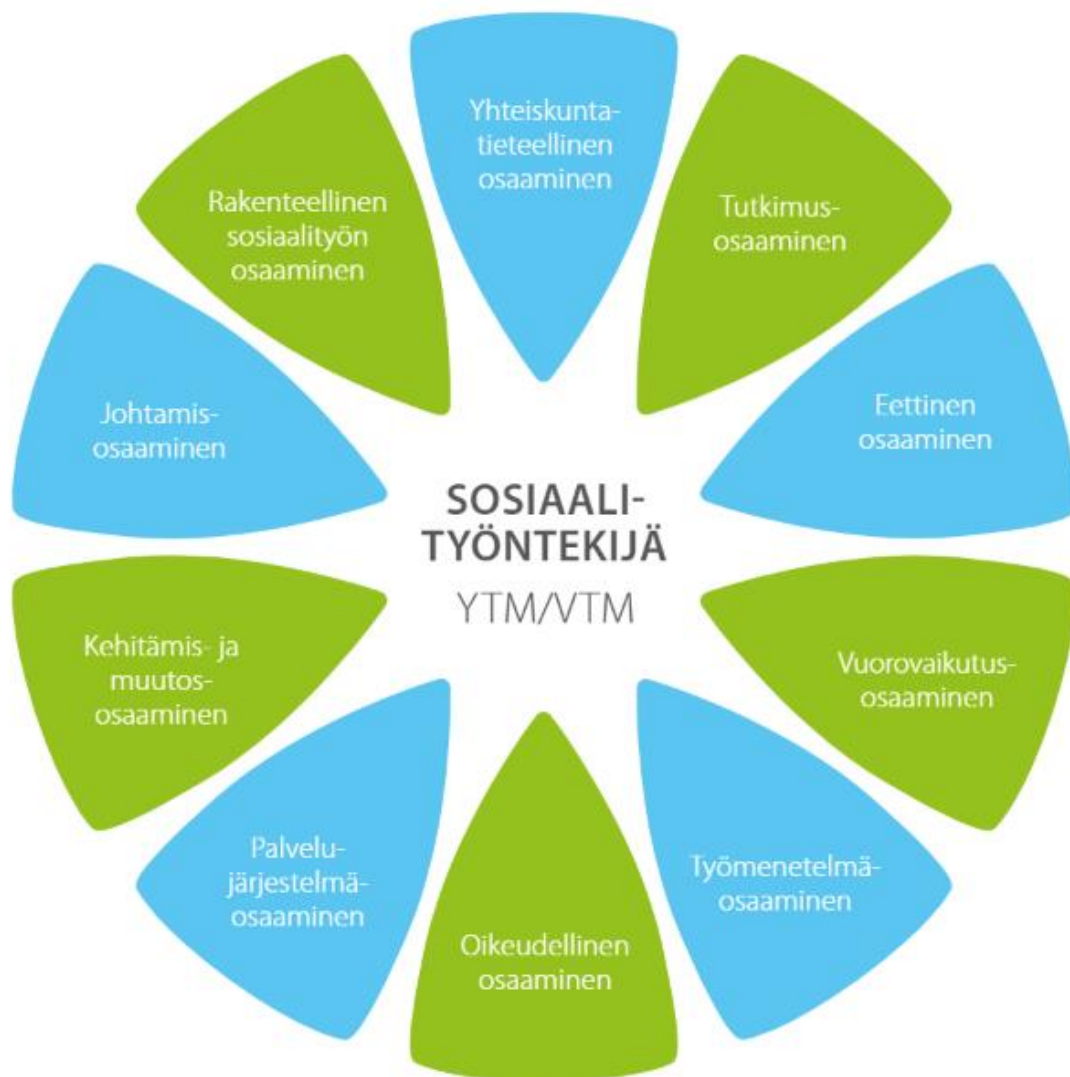
Johtamisosaamista tarvitaan erityisesti sosiaalityön johtamistehtävissä, mutta myös asiakasprosessin johtamisessa ja koordinoimisessa (Lähteinen ym. 2017, 16). Johtamisessa tänä päivänä puhutaan tiedolla johtamisen merkityksestä ja tarpeesta sosiaali- ja terveydenhuollossa (ks. Vakkala & Syväjärvi 2020, 122–123), ja tiedonmuodostuksesta ja tietokäytänteistä johtamisen tueksi (Partanen ym. 2022, 52–53). Tiedonmuodostuksen ja tiedolla johtamisen apuna voidaan käyttää rakenteellista sosiaalityötä, jonka avulla voidaan tuottaa sosiaalityön johtamisessa tarvittavaa tietoa, kuten asiakasmääristä, päätöksien ajantasaisuudesta ja asiakkaiden sijoittumisesta asiakasprosessin eri vaiheisiin (Santalahti 2022, 115–117). Tietokäytänteillä on merkittävä rooli tiedolla johtamisen kannalta, miten tietoa kerätään, mistä kerätään ja mitä kerätyllä tiedolla tehdään. Näiden kysymysten ääreltä päästää tiedon analysointiin, jota voidaan käyttää tiedolla johtamisen perusteena. (Partanen ym. 2022, 52–53.)

Asiakkaan asiakasprosessin johtamisessa tarvitaan asiakkaan asioiden koordinoitua erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaan tilanne on monisyinen. Asiakkaan asioiden eteenpäin viemiseksi tarvitaan johtamistaitoja, jotta asiakkaan tilanne etenee asianmukaisesti sosiaalihuollon asiakasprosessin mukaisesti. Vastuutyöntekijän roolissa tulee huolehtia asiakkaan asiakasprosessin etenemisestä myös monialaisessa yhteistyössä. Asiakasprosessin johtamisessa ei olla esimiesasemassa, vaan keskitytään asiakkaan prosessin toteuttamiseen, arviointiin ja kehittämiseen, jotta asiakas saa parhaan tarvitsemansa palvelun saumattomasti ja onnistuneesti. Asiakasprosessia johtavan sosiaalityöntekijän vastuulla on huolehtia, että asiakkaalle järjestetään ja toteutetaan sosiaalihuollon asiakasprosessin mukaisesti vaikuttavat palvelut. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22–23; 51–52; Nyrhinen 2016, 88.) Asiakasprosessin johtamiseen kuuluu asiakkaan saamien palveluiden vaikutuksien arviointi ja seuranta, sekä tarvittava päätöksen teko (Pehkonen ym. 2021, 49). Sosiaalityöntekijän osaamisalueeseen kuuluu vaativien asiakasprosessien johtaminen (Sipilä 2011, 36).

Sosiaalityössä tarvitaan *kehittämis- ja tutkimusosaamista* teorian, tutkimuksen ja käytännön yhteensovittamisessa. Kehittämis- ja tutkimusosaamiseen sisältyy kyky arvioida ja käyttää tutkittua tietoa suhteessa omaan käytännön työhön (Dutton & Kohli 1996, 63–64) ja tuottaa tietoa omasta työstä (Kemppainen ym. 2018, 186–189). Kun osaaminen perustuu koulutuksen saatuun tutkittuun tietoon, ja tiedon määrän lisääntyessä, osaamisen ylläpidon haasteet on merkittävät työelämässä ollessa. Saatavilla olevasta tiedosta tulee pystyä löytämään

omaan osaamiseen liittyvää tietoa tai osaamista täydentävää ja syventävää tietoa. (Paasio 2018, 256.) Tässä kohtaan tarvitaan sosiaalityöntekijän tutkimusosaamisen hyödyntämistä kokonaisuudessaan, jota on mahdollista käyttää oman työn kehittämiseen. Tutkimusnäytöön pohjautuen voi tulla esille mm. työmenetelmällisen osaamisen uudistumista.

Sosiaalialan koulutuksen myötä sosiaalityöntekijä on saanut perustiedot ja lähtökohdat toimia sosiaalityöntekijän tehtävissä. Sosiaalityöntekijän koulutusta tuottavat suomalaiset yliopistot on yhdessä kuvanneet sosiaalityöntekijän osaamisosa-alueita ja jakaneet osaamisen kymmeneen osaamisen sektoriin (ks. kuvio 1). (Lähteinen ym. 2017, 13.) Osaamisen osa-alueiden määrä jo pelkästään kuvastaa osaamisen laaja-alaisuutta. Oman variaation osaamisen laajuuteen ja syvyyteen tuo sosiaalityöntekijän työssään kohtaama asiakasryhmä omana substanssi eli asiasisällön osaamisen alana. Toisaalta myös asiakkaan kontekstilla eli asiayhteydellä on myös merkitystä osaamisen näkökulmasta katsottuna. Osaaminenkin erikoistuu ja vahvistuu omaan rooliinsa oman sosiaalityön tehtävän kautta. Silloin oman asiakasryhmän erityisyys vahvistaa ja painottaa osaamisen syvyyttä, yksityiskohtaisuutta ja tarkkuutta tuoden osaamisen osa-alueisiin lisää sisältövaatimuksia huomioiden oman asiakasryhmän erityistarpeet. (Paasio 2018, 256–257; Yliruka ym. 2020, 45–46.)



Kuvio 1 Sosiaalityöntekijän koulutukseen pohjautuvat osaamisalueet (Lähteinen ym. 2017, 13).

Kuten sanottua sosiaalityön koulutuksella saadaan aikaan peruslähtökohdat toimia sosiaalityöntekijä tehtävissä. Osaamisen perustukset on luotu koulutuksen avulla. Osaamiseen lähtee jalostumaan ja kasvamaan työn myötä. Osaaminen voi sektoroitua tai orientoitua oman asiakasryhmän tai tehtävän mukaan. (Karjalainen 2017, 193–198.) Osaamiseen liittyen onkin esitetty urapolkumallia, jossa nähdään sosiaalityöntekijän osaamisen kehittyvän työyhteisön tuella viisitasoisen portaikon mukaan. Ensimmäisellä tasolla ollaan juniorisosiaalityöntekijöitä kun taas viidellä tasolla nimitys olisi strateginen sosiaalityöntekijä. Juniorityöntekijä tarvitsee perehdytyksen muodossa työyhteisönsä tukea asiakastilanteen arvioinnista, lainsäädännön tulkintaan ja hallintopäätöksen tekemiseen. Perehdytyksen tukena voi

olla mentorointi tai muu hyväksi havaittu työpari -menetelmä. Tämä kuvastaa hyvin osaamisen syvyyden kasvua, johon osaaminen kohdentuu. Voikin lähteä puhumaan asiantuntijuudesta. (Yliruka ym. 2020, 45–50.) Vertauskuvallisesti osaamista voi verrata ajokortin saamiseen. Ajokortin saa, kun osaa hallita autoa ja liikennesääntöjä riittävästi. Samaa pätee tässäkin, koulutus antaa riittävän osaamisen aloittaa sosiaalityöntekijän työssä. Itse työn aikana oma osaaminen kasvaa ja kehittyy sekä kohdentuu sosiaalityön asiakasryhmän tai työorientaation mukaan.

Osaamisen ylläpitäminen ja päivittäminen ovat jokaisen sosiaalityöntekijän omalla vastuulla työelämän aikana. Osaamisen ylläpitämiseen velvoittaa itsessään jo laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015, 5 §). Työntajan tulee mahdollistaa osaamisen ylläpitäminen, mutta vastuu on työntekijällä itsellään. Erityisesti lainsäädännön muuttuessa on tarpeen päivittää omaa osaamista (Ylinen 2008, 72). Moraalinen velvollisuus pitää oma ammattitaito ajantasaisena tulee sosiaalityön ammatillisuudesta ja lainsäädännön velvoitteista sekä eettisistä periaatteista. Asiakkaan edun, aseman ja oikeuksien kannalta katsottuna on tärkeää, että työntekijä lainsäädännöllinen tieto on paikkaansa pitävää. Virheiden välttämiseksi ja ennalta ehkäisemiseksi on oleellista pitää oma tietotaito päivitettyinä. (Cosis Brown 1996, 26–27.)

2.3 Sosiaalityöntekijän oikeudellinen osaaminen

Sosiaalityön oikeudellistumisesta on aloitettu puhumaan vuosikausia sitten. Se on käsitteenä väljä ja sovellettavissa oikeustieteiden ulkopuolella. (Tala 2004, 390.) Oikeudellistumisella tarkoitetaan tietyn asian tai ilmiön saattamista lainsäädännön piiriin. Säädetään uutta lainsäädäntöä koskettamaan kyseistä ilmiötä, jota aikaisemmin ei ole säännelty, tai sääntely on ollut niukkaa. (Laitinen 2002, 155; Kuusisto & Kalliomaa-Puha 2019, 85.) Oikeudellistumisen kehitys liittyy hyvinvointiyhteiskuntaan ja julkisen vallan käyttöön, sillä lainsäädännöllä määritetään julkisen vallan käyttöä kokonaisuudessaan (Toivonen 2022, 144). Toisaalta oikeudellistumista vahvistaa kansainvälisten sopimuksien ratifiointi ja ylivaltiollisen sääntelyn kasvaminen (Tala 2004, 378, 381–382). Oikeudellistuminen on yksi yhteiskunnan kehityksen ja kehittymisen suuntaus aivan kuten medikalisaatiokin (mt. 390).

Sosiaalihuollon oikeudellistumista kuvaa sääntelyn lisääntyminen (Sinko 2004, 25), ja sosiaalihuollon palveluita koskevien tuomioistuin käsittelyiden määrän kasvaminen (Kotkas 2009, 223; Toivonen 2022, 144). Oikeudellistuminen on saanut osakseen kritiikkiä, sillä asiakkaan tilanteeseen sovellettava lainsäädäntö voi aiheuttaa niin sanottua väliin putoamista palvelujärjestelmän sisällä. Tällaista pulmaa ratkokaan säätämällä uutta lainsäädäntöä tai tarkentamalla jo olemassa lainsäädäntöä. (Kuusisto & Kalliomaa-Puha 2019, 85.) Tämä siten voi aiheuttaa lainsäädännön tulkinnan monimutkaisuutta, ja edes auttaa asiakkaan oikeuksien toteutumattomuutta (Poikonen & Kekoni 2019, 52). Lainsäädännön tarkoituksena on suojata oikeuksiamme, ja turvata asiakkaan oikeuksien toteutuminen. Oikeudellistuminen tekee näkyväksi asiakkaan oikeuksia. (Saarenpää 2010, 81.) Oikeudellistumisen positiivisena puolena on turvata yksityisen henkilön asemaa julkisen vallan käyttöä kohtaan (Laitinen 2002, 156), ja antaa asiakkaalle toimintavälineitä suojautua mielivaltaa kohtaan, luoden puitteet ristiriitojen käsittelyyn, joita asiakastyössä on voinut syntyä esimerkiksi päätöksen yhteydessä (Sinko 2004, 28–29). Toisaalta sosiaalityöntekijöiden tehtävien kapeutuminen asiakastyössä pelkästään lainsäädännön tulkitsijoiksi tulee näkyväksi hallinnollisen sopimuskulttuurin kautta. Tällöin asiakastyössä painottuu tehokkuus ja kustannusseikat lainsäädännön ohella. (Sipilä 2011, 37.)

Sosiaalihuollon oikeudellistumisen myötä sosiaalialalla tarvitaan laaja-alaisesti *oikeudellista osaamista* sosiaalihuollon tehtäviin liittyen. Lähtökohtana on perus- ja ihmisoikeuksien ymmärtäminen, tunnistaminen ja toteutumisen varmistaminen (Dominelli 2010, 99–100). Sosiaalityöntekijän tulee tuntea sosiaalityön oikeudellinen toimintaympäristö kokonaisuudessaan, ja osata valita tilanteeseen sopivan lainsäädäntö jota sovelletaan. Sekä huomioida päätöksen teossa lainsäädännön vaikutukset, että varmistaa asiakkaan oikeusturvan toteutuminen koko asiakasprosessin ajan. (Dutton & Kohli 1996, 62; Lähteinen ym. 2017, 15.) Sosiaalityöntekijän edellytetään tuntevan riittävän hyvin oman toimialan lainsäädäntö, jotta asiakkaan perusoikeudet tulevat toteutumaan sosiaalihuollon palveluiden piirissä (Laulainen ym. 2020, 155). Ensimmäinen vaatimus oikeudellisen osaamiselle on että, osaa valita asiakastilanteeseen oikean sovellettavan sosiaalihuollon yleis- tai erityislain (Tuulari ym. 2020, 16–17). Oikeudellinen tieto on tärkeää asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta (Sipilä 2011, 137). Sosiaalityöntekijöiden oikeudellisen osaamisen vajeita on tunnistettu Lapin alueelle tehdyssä selvityksessä. Sosiaalityöntekijät kokivat oman osaamisen päivittämistarpeita

erityisesti oikeudellisen osaamisen osa-alueella johtuen lainsäädännön muutoksista. (Tuulari ym. 2020, 17; 28.)

Yleisesti sosiaalihuollon lainsäädännöllä varmistetaan asiakkaan oikeuksien toteutuminen, sekä edistetään asiakkaan hyvinvointia ja osallisuutta omaan elämään. Sosiaalityöntekijänä lainsäädännön tunteminen ja tulkitseminen asiakkaan edun mukaisesti on keskeinen työtehtävä ja osaamisen osa-alue. Sosiaalialan lainsäädäntö toimii sosiaalityöntekijälle työvälisenä hänen omassa työssään. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 58–59.) Lainsäädäntö muodostaa oman reunaehtonsa sosiaalityön toimintaympäristöön yhteiskunnassa. Lainsäädännön suhde tai paremminkin yhteiskunnallisten normien suhde arvoihin ja tietoon on hyvin moniulotteinen. Lainsäädännön tarkoituksena on suojella erityisesti lapsia ja heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä. Sosiaalityöntekijänä tulee tuntea oikeusvaltio järjestystä kokonaisuudessaan, jotta pystyy ymmärtämään sosiaalihuollon omaa aluetta. (Cosis Brown 1996, 25–26.)

Sanna Lähteisen ja Noora Tuohinon (2013, 49) tutkimuksen mukaan sosiaalityön yliopisto koulutus tuottaa juridista osaamista sosiaalityön tarpeeseen, jota tarvitaan sosiaalityön asiakastyössä. Toisaalta sosiaalityöntekijöiltä edellytetään perusosaamisen myötä valmiutta kehittää omaa osaamistaan muuttuvassa yhteiskunnassamme. Erityisesti muuttuvan ja uudistuvan lainsäädännön myötä osaamisen uudistumisen tarve on merkittävä. (Lähteinen ym. 2017, 16–17).

Oikeudellinen osaaminen on yksi osaamisen osa-alue. Sosiaalityöntekijöille tehdyssä tutkimuksessa oli erityisesti noussut esille lainsäädännöllinen osaaminen, ja sen tuntemus laajalaisesti. Lainsäädännöllinen osaaminen on osa sosiaalityön substanssiosaamista. (Ylinen & Ruokolainen 2019, 162–163.) Sosiaalityöntekijän oikeudellisen osaamisen näkyväksi tekemisessä tulevat esille asiakkaan kohtaamisen taidot sekä vuorovaikutus, jolloin asiakkaalla tulee mahdolliseksi saada tietoa omasta oikeudestaan asiakkaana sosiaalihuollossa. Juridista eli oikeudellista osaamista on hallita sosiaalihuollon lainsäädäntöä niiltä osin, kun se vaikuttaa tehtävään asiakastyöhön. Lisäksi siihen liittyvät saatavilla olevat tarkentavat ohjeistukset ja käytänteet vaikuttavat asiakkaan kanssa tehtävään työhön.

Asiakastyössä tulee huomioida ihmis- ja perusoikeuksien toteutuminen. Perusoikeutena jokaisella on oikeus oikeusturvaan, ja saada asiansa käsiteltyä asianmukaisesti (Perustuslaki 731/1999, 21 §). Näin ollen sosiaalityöntekijän tulee tuntee ja toimia työssään hyvän hallintotavan mukaisesti ja noudattaa hallintolakia (Pehkonen ym. 2021, 48). Hyvä hallintotapa tarkoittaa yleisesti hyvää hallintoa ja asianmukaista kohtelua. Hallintoasioihin ja päätöksiin liittyen, joita sosiaalihuollossa tehdään, on jokaisella oikeus saada asiansa käsiteltyä ilman aiheutonta viivytystä, ja toimivaltaisen viranomaisen käsittelyn kautta. Hyvää hallintotapaa on myös, jokaisen oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan, ja saada perusteltu päätös hallintoasiaan. Päätöksen tulee olla myös muutoksenhakukelpoinen. (Mäenpää 2017, 94–95.) Sosiaalityöntekijän työtä ohjaa käytännössä hyvän hallinnon osalta perustuslaki ja hallintolaki. Näiden tuntemus on yksi merkittävä osa-alue oikeudellisen osaamisen sisällä, jotta menettelylliset seikat ovat työssä oikein. (Tuulari ym. 2020, 17.)

Asiakkaan asema sosiaalihuollossa perustuu sosiaalioikeuden lähtökohtiin ja ihmisoikeuksiin (Rautiainen 2017, 21). Sosiaalihuollossa ihmisestä tulee asiakas, kun ihminen tarvitsee omaan tilanteeseensa apua sosiaalihuollon palveluiden kautta (Pohjola 2010, 66), näin ollen asiakkaan asema ja oikeudet saavat perusteensa ihmisoikeuksista. Ihmisen muuttuminen asiakkaaksi viittaa julkisen hallinnon olemassa oloon (Saarenpää 2010, 83). Käytännössä asiakkaan asemaa ja oikeuksia määrittää sosiaalihuollon lainsäädäntö kokonaisuudessaan mukaan lukien kansainväliset sopimukset. Asiakkaan oikeuksien toteutumiseen vaikuttaa myös sosiaalityötä ohjaavat eettiset periaatteet, hyvän hallinnon ohjeet ja lainsäädäntöä tulkitsevat ohjeistukset. Ennen kaikkea asiakkaan oikeuksien toteutumisessa vaikuttavat asiakkaan kohtaamisen tavat ja vuorovaikutus, joiden avulla asiakkaan asema ja oikeudet tulevat huomioiduksi. (Nummela 2011, 63–64.) Asiakkaan aseman ja oikeuksien tunnistaminen sosiaalityössä on vahva asiakaskeskeisyyden ydin. Asiakaskeskeisyys asiakkaan oikeuksien näkökulmasta tulee käytännössä esille asiakkaan tarvitsemien palvelutarpeen arvioinnin, palveluiden järjestämisen ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa, joissa asiakas saa olla osallisena koko prosessin ajan. (Martin & Romakkaniemi 2021, 205.)

Lainsäädännöstä katsottuna asiakkaan oikeudet on määritelty sosiaalihuollon asiakaslain (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) luvussa kaksi ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) neljännessä luvussa, sosiaalihuollon toteuttamisen alla. Nämä

lainsäädännön normit kuvaavat asiakkaan oikeuksia suoraan. Lisäksi sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Asiakkaan oikeus saada ohjausta ja neuvontaa tilanteessaan perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Ohjauksella ja neuvonnalla on sävyeroja. Ohjaus poikkeaa neuvonnasta siten, että ohjauksessa asiakas osallistuu aktiivisesti kyseessä olevan asian ratkomiseen. Vastaavasti neuvonnan osalta asiakas odottaa saavansa neuvoja ja tietoa asiantuntijalta. Työntekijänä tulee huolehtia ohjauksen ja neuvonnan perustuvan oikeelliseen tietoon. (Onnismaa 2021, 31–33.)

Sosiaalityöntekijän tehtävissä toimitaan virkavastuulla julkisen vallan käyttäjänä. Se tuo erityisyyttä toimia avoimesti ja perustellusti asiakkaan suuntaan. (Husso 2021, 77–78; Pehkonen ym. 2021, 48.) Sosiaalityöntekijän vastuulla on toimia asiakasturvallisesti käyttäessään julkista valtaa virkavastuulla (Husso 2021, 77). Julkinen valta pohjautuu määritelmiseen perustuslain (731/1999) 2. lukuun, jossa määritellään perusoikeuksia. Julkisella vallalla tarkoitetaan virallista tahoja, joka voi vaikuttaa yksittäisen ihmisen elämään perusoikeudet huomioiden. Julkiseen valtaan kuuluu valtion, kunnan ja kuntayhtymien virkamiehet päätöksentekoaikojensa mukaisesti. (Tuori & Kotkas 2016, 254.) Vastaavasti yksittäisen virkamiehen työhön sisältyy virkavastuu, jolloin virkatehtävässä tulee noudattaa lainsäädäntöä ja toimia sen antamien valtuutuksien mukaisesti. Virkavastuu liittyy julkisen vallan käyttöön, jonka tulee perustua aina lainsäädäntöön. (Husa & Pohjolainen 2014, 308.) Lisäksi virkavastuuseen liittyy harkintavallan käyttö. Harkintavaltaa ohjaa lainsäädännön antamat reunaehdot, joihin asiakkaan tilanne suhteutetaan. Harkintavallan käyttö perustellaan asiakkaan yksilöllisellä tarpeella suhteessa lainsäädännön antamaan tulkinnan mahdollisuuteen. (Kotkas 2014, 41–42.) Harkintavallan käytössä tulee huomioida asiakkaan oikeuksien toteutuminen ja oikeudenmukaisuus. Harkintavaltaan vaikuttaa lainsäädännön lisäksi taustaorganisaation ohjeet sekä taloudelliset reunaehdot. (Romakkaniemi ym. 2019, 175.) Harkintavallan käyttöä voi heikentää ohjeiden ja laatusuosituksen kaavamainen käyttö. Onnistunut harkintavallan käyttö tarvitsee taustalle sosiaalihuollon asiantuntijuutta ja ammattitaitoa soveltaa laatusuosituksia suhteessa lainsäädäntöön. (Hämäläinen & Vornanen 2021, 42.)

Oikeudellinen osaaminen sisällytetään usein johonkin toiseen osaamisen kokonaisuuteen: Esimerkiksi palvelujärjestelmä- ja yhteiskuntaosaamiseen sekä eettiseen ja arvo-osaamiseen (ks. Kemppainen ym. 2018, 188–189), että ammattitietouteen (ks. Hämäläinen & Vornanen 2021, 36) tai byrokraattis-hallinnolliseen osaamiseen (ks. Romakkaniemi ym. 2019, 192–

194) tai eettiseen ja juridiseen osaamiseen (ks. Pehkonen ym. 2021, 48) tai muodolliseen asiantuntijuuteen (ks. Ylinen 2008, 71–72) riippuen hieman tutkimuksen tai lähteen kontekstista. Oikeudellinen osaaminen sisältyy sosiaalityöntekijän ydinosaamisessa tiedon ja arvojen maailmaan, jossa ymmärtämistä toinen toisista osa-alueista ei voida unohtaa ilman, että se vaikuttaa sosiaalityöntekijän työhön lainsäädännön soveltamisen osalta. (Dutton & Kohli 1996, 62.) Oikeudellisen tiedon eli lainsäädännön tuntemisen ja tulkinnan taustalle tarvitaan vielä ymmärrys siitä, mitä lainsäätäjät on lakia tehdessään tarkoittanut ja tavoitellut. Nämä seikat saadaan selville mm. hallituksen esityksistä kyseistä lakia kohtaan. Olenkin päätyneet käyttämään jatkossa tässä tutkielmassa oikeudellisen osaamisen käsitettä kuvaamaan sosiaalityöntekijän lainsäädännön tuntemusta ja tulkintaa sosiaalityön asiakastyössä. Ymmärtäen sen sisältävän eettisiä reunaehtoja tulkinnan harkinnanvaraisuuden osalta.

Joka tapauksessa oikeudellisen osaamisen ytimessä on kyse yhteiskunnassamme käytössä olevan sosiaalityöhön liittyvän lainsäädännöllinen tuntemuksesta, ja sen soveltamisosaamisesta. Lainsäädäntöosaamisen käytännön soveltamiseen tarvitaan muita taitoja, joiden avulla lainsäädäntöosaaminen on mahdollista tuoda esille. Esimerkiksi vuorovaikutus asiakkaan kanssa, jolloin tarvitaan vuorovaikutuksellisia taitoja perustella asiaa asiakkaalle. Kykyä puhua asiakkaalle ymmärrettävästi, ja käyttää soveltuvia menetelmiä asiakkaan edun parhaaksi. Oikeudellista osaamista ei voi irrottaa kokonaan omaksi osa-alueeksi, vaan se liittyy ja kytkeytyy tai sisältyy moniin muihin sosiaalityöntekijän ammattiosaamisen tietoihin ja taitoihin.

Aikaisemmin esitetystä kuviosta (kuvio 1, sivu 16, Lähtinen ym. 2017, 13) haluan nostaa esille oikeudellisen osaamisen kokonaisuuden. Se kattaa sisälleen kuusi oikeudelliseen toimintaympäristöön liittyvää kokonaisuutta, joiden avulla kokoon yhteen oikeudellisen osaamisen perusteita ja lähtökohtia.

- 1) Perus- ja ihmisoikeuksien tuntemuksen. Tarkoittaen perus- ja ihmisoikeuksien edistämistä ja varmistamista omassa työssä.
- 2) Oikeudellisen toimintaympäristön tuntemus, johon normiperustainen oikeusvaltio toiminta perustuu julkisen vallan käytön osalta. Sekä sosiaalihuollon lainsäädännön paikantuminen suhteessa oikeusjärjestelmään.
- 3) Sosiaalityöntekijä toteuttaa virkatyössään usein julkista valtaa sosiaalihuollon toiminta-alueella.

- 4) Asiakastyössä tehtävien hallintopäätöksien oikeudellinen toimintatapa. Eli hyvän hallintotavan noudattaminen ja toteuttaminen koko asiakasprosessien ajan.
- 5) Asiakkaan oikeuksien toteutumisen varmistaminen sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti.
- 6) Toteutuneiden ja tehtyjen päätöksien oikeudellisten vaikutuksien arvioiminen.

Näiden koostamani kuuden kohdan valossa näen sosiaalityöntekijän oikeudellisen osaamisen laajuuden, jota myöhemmin tutkielmassani peilaan aineiston analyysin myötä tutkielmani tuloksissa. Jo tässä kohdassa on selvää, että sosiaalityön yliopistokoulutuksen kautta saatava perustietämys lainsäädännöstä syventyy, uudistuu ja päivittyy työtä tehdessä. Eikä oikeudellista osaamista voi erottaa tai irrottaa erilliseksi saarekkeeksi sosiaalityöntekijän osaamisen kokonaisuudessa.

2.4 Sosiaalityöntekijä omatyöntekijän roolissa

Sosiaalityöntekijällä on omissa työtehtävissään annettu lainsäädännön kautta muutamia erilaisia rooleja tai tehtäviä, jotka näkyvät työssä asiakkaille. Näiden taustalla on aikaisempina vuosina tai vuosikymmeninä tehty havainto sosiaalihuollon palveluiden pirstaleisuudesta. Se on aiheuttanut erityisesti paljon apua tarvitseville asiakkaille laajaa palveluiden määrää, jota ei kuitenkaan kukaan ole koordinoanut. Näin asiakkaalla on saattanut olla päällekkäisiä palveluita käytössä toisistaan tietämättä. On siis havaittu tarve kehittää asiakkaiden palveluiden keskittämistä tai paremmin koordinointia. (Mönkkönen 2018, 17.)

Näin ollen vuoden 2014 sosiaalihuoltolain uudistumisen myötä, sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) 42§ määrittellään sosiaalihuollon asiakkaan tarvitsevan omatyöntekijää koordinoimaan asiakkaan palvelukokonaisuutta. Omatyöntekijä tulee nimetä erityisesti henkilöille, jotka ovat erityisen tuen tarpeessa. Erityistä tukea tarvitseva asiakas saa omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijän pätevyyden mukaisen omatyöntekijän. Muiden asiakkaiden kohdalla omatyöntekijä on nimettävä, mutta koulutustaustaksi riittää muukin sosiaalihuollon ammattihenkilö pätevyys. Erityistä tukea tarvitsevana asiakkaana pidetään esimerkiksi kehitysvam-

maista lasta, joka on heikoimmassa asemassa oleva ihminen. Asiakkaalla on sosiaalihuoltolain mukaisena oikeutena saada omatyöntekijä omasta kotikunnasta. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 71; Kuusinen-James & Seppänen 2018, 75.) Vastaavasti lastensuojelulaissa on määritelty lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän roolista, vastuista ja tehtävistä tarkkarajaisesti (Nyrhinen 2016, 86). Tässä tutkielmassa rinnastan SHL:n mukaisen omatyöntekijän ja LSL:n mukaisen lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän olemaan yhtä lailla asiakkaan omatyöntekijä, sillä lastensuojelulain mukaisen lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu vastata asiakkaansa eli lapsen asioista, hänen palveluista ja koordinoita asiakkaan elämän kokonaisuutta myös palveluiden osalta.

Omatyöntekijän tehtävänä on koordinoita asiakkaan suunnitelmallista asiakasprosessia ja sen toteutumista (Pohjola 2018, 281). Omatyöntekijän tehtävä on toimia tiedon välittäjänä ja tulkitsejana asiakkaan asian ympärillä hänen omassa verkostossaan (Kuusinen-James & Seppänen 2018, 78), ja järjestää asiakkaan palvelut hänen tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan tarve sosiaalihuollon palveluille varmistetaan palvelutarpeenarvioinnin aikana, jolloin arvioidaan myös omatyöntekijän nimeämisen tarve. (SHL 1301/2014, 38 §, 42 §.) Omatyöntekijän tehtävänä on varmistaa palveluiden järjestäminen asiakkaan palvelutarpeenarvioinnin mukaisesti. Omatyöntekijän tehtävään liittyy sosiaalihuoltolain (1301/2014) 39 § mukaisesti asiakassuunnitelman laatiminen, palvelutarpeen arviointia täydentävänä asiakirjana. Asiakassuunnitelma sisältää laajat tiedot asiakkaan palvelun järjestämisestä, mukaan lukien yhteistyön muiden asiakkaan kanssa toimivien palveluiden ja tukitoimien kanssa. Tämä on erityisesti omatyöntekijän osaamisen aluetta yhteen sovittaa asiakkaan tarvitsemat palvelut eli koordinoita asiakkaan palvelukokonaisuutta.

Omatyöntekijän roolin hallitseminen vaatii tekijältään vahvaa ammatillisuutta ja sosiaalityön asiantuntijuutta. Siihen tarvitaan avuksi johdon tuki sekä kollegiaalista tukea. Asiakkaan asioiden puolesta puhujan ja asiakkaan tukijan roolia tarvitaan asiakkaan verkoston kanssa työskentelyssä, jotta asiakkaan ääni saadaan kuuluviin vahvistaen asiakkaan osallisuutta. (Pohjola ym. 2019, 51–52.) Sosiaalihuoltolain pyrkimyksenä on tukea sosiaalihuollon toimien ennalta ehkäisevyyttä korjaavien toimenpiteiden sijaan, sekä tukea asiakaslähdistä toimintaa. Samalla ajatuksena on ollut, että heti asiakkuuden alkaessa asiakas saa omatyöntekijän, jonka tehtävänä on laaja-alaisesti katsoa asiakkaan koko elämän kokonaisuutta,

ja pohtia asiakkaan kanssa avun tarpeen kokonaisuutta. Tämä erityisesti tulisi toteutua erityistä tukea tarvitsevilla asiakkailla. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 66–67.) Katsotaankin, että sosiaalityöntekijän erityisasiantuntijuutta on erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi ja siihen liittyvä päätöksen teko, koska näiden henkilöiden kohdalla korostuu palvelukokonaisuuksien koordinointi. Asiakastyö kohdentuu vaikeisiin elämäntilanteisiin, sosiaalisiin ongelmiin ja syrjäytymisriskien vähentämiseen, joissa tarvitaan ammatillista muutostyön osaamista. Lisäksi sosiaalityöntekijänä tulee huolehtia asiakkaan oikeusturvan toteutumisesta. (Pohjola 2019b, 37.) Erityisesti runsaasti palveluiden käyttävien henkilöiden palveluiden koordinointi vaatii palvelukokonaisuuksien tuntemusta ja palvelujärjestelmä osaamista (mt., 106). Muuttuvassa sosiaali- ja terveydenhuollon kentässä on erityisen tärkeää varmistaa omatyöntekijän roolin vahvistuminen, jotta haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja palveluiden koordinointi saadaan onnistumaan (Juhila 2018, 237–238).

Kuten mainittua, omatyöntekijä nimetään sosiaalihuoltolain mukaisesti. Sosiaalihuollon erityislainsäädännössä on kuitenkin omatyöntekijälle rinnasteisia käsitteitä, jotka menevät sosiaalihuoltolain edelle noudatettavaksi. Esimerkiksi lastensuojelulaissa (13.4.2007/417) 13 b §:ssä on määritelty lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joka tulee nimetä lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle. Lastensuojelun asiakkaalle tulee niin ikään laatia asiakassuunnitelma sekä sijaishuoltopaikan kanssa yhteistyöstä hoito- ja kasvatussuunnitelma lapsen kasvun ja kehityksen tueksi.

Omatyöntekijän rooli on selkeä erityistehtävä. Osana omatyöntekijän työtä on tarve järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemiaan palveluita. Palveluita hankitaan olemassa olevien puitesopimusten tai muiden vastaavien kautta sekä suoraan hankintana tarpeen mukaan. Yhteistä palveluiden järjestämisessä on valvoa asiakkaan saaman palvelun laatua ja asiakkaan palvelun toteutumista. (Nummela 2011, 147; 151.) Mielenkiintoisena osa-alueena on havaita sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän rooli sosiaalihuollon palveluiden valvonnan osalta. Tämä on nostettu esille sosiaalihuoltolain uudistumisen myötä, jolloin on säädännössä vahvistettu sosiaalialan osaamiseen myös laadunvalvonta omavalvonnan toteutumisen osalta. (Kemppainen ym. 2018, 187.) Näen omatyöntekijän roolin vahvana toteuttaa sosiaalihuollon palveluiden valvontaa. Omatyöntekijänä sosiaalityöntekijällä on tiivis yhteys omaan asiakkaaseen, ja sitä kautta saada hyvin nopeasti tietoa palveluiden laadusta suoraan asiakkaalta.

Tulevaisuudessa on mahdollista, että asiakkaan palvelut pirstaloituvat edelleen, koska sosiaali- ja terveystalouden rakenneuudistus on käynnissä valtakunnallisesti (Paavola ym. 2019, 100), ja parhaillaan muodostetaan hyvinvointialueiden organisaatiota henkilöstövalintojen osalta, sekä suunnitellaan strategioita ja työtä varsinaista toimintaa varten, joka alkaa 1.1.2023 alkaen. Uusissa rakenteissa hyvinvointialueilla omatyöntekijän rooli voi mahdollisesti tulla vahvistumaan erityisesti kaikkein heikossa asemassa olevien asiakkaiden osalta. On mahdollista, että palveluvalikoima tulee supistumaan tulevaisuudessa niin taloudellisten reunaehtojen kuin henkilöstöresurssien kohdentumisen myötä. Se aiheuttaa omatyöntekijöille uusia paikkoja puolustaa asiakkaiden palveluntarpeen mukaisten palveluiden ja tuen saamista. Toisaalta sosiaalihuollon henkilöstöresursseja on jo uudistuneessa lainsäädännössä lähdetty mitoittamaan suhteessa asiakasmääriin (esim. LSL 417/2007, 13 b §). Saman aikaisesti on vajetta sosiaalityöntekijöistä sosiaalityössä ja virkoja täyttämättä, mikä aiheuttaa riskiä toteuttaa laadukkaasta lakisääteistä omatyöntekijän tehtävää. Kokonaisuudessaan hyvinvointialueiden mahdollisuudet ovat pian konkretisoitumassa käytäntöön sosiaalityössä.

3 VALVONTATYÖ SOSIAALITYÖSSÄ

3.1 Suomalaisen sosiaalihuollon valvontajärjestelmä

Sosiaalihuollon palveluita säännellään Suomessa lainsäädännöllisesti, ja koko sosiaali- ja terveydenhuollon toiminta on säädeltyä. Myös sosiaalihuollon palveluiden valvontaan liittyen on säännökset olemassa. Valvonnan kannalta keskeisimpiä lakeja on sosiaalihoitolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja laki yksityisistä palveluntuottajista. Lisäksi asiakasryhmäkohtaisissa erityislainsäädännössä kuten lastensuojelulaissa, vammaispalvelulaissa, päihdehuoltolaissa ja vanhuspalveluissa säädelään joko suoraan valvonnasta tai palvelun laadun varmistamisesta. (Marjamäki & Kaikko 2017, 524.) Parhailaan eduskunnan käsittelyssä on uusi sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa yhdistävä laki, jonka tarkoituksena on selkeyttää valvonnan toteutusta (Luonnos hallituksen esitys, 2022).

Valvontaa toteuttavat valvontaviranomaiset, jotka ovat alueelliset aluehallintoviranomaiset (AVI) ja valtakunnallinen valvonta- ja lupaviranomainen Valvira. Ylimpinä valvontaviranomaisina toimivat eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri. Heidän tehtävänä on valvoa kaikkea viranomaisten toiminnan lainmukaisuutta. (Husso 2021, 80.) Myös kunnilla on valvontavelvollisuus kunnan alueella sijaitseviin yksityisiin palveluntuottajiin. Kunnilla on valvontavelvollisuus esimerkiksi perhehoitoon sijoitettujen henkilöiden osalta lastensuojelulain nojalla. Valvontavastuu on silloin sijoittavalla kunnalla. (Tuori & Kotkas 2016, 812–813.) Sijoittavan kunnan on ilmoitettava sijoituskuntaan sijaishuollon toteutumisesta. Tämä edes auttaa valvonnan yhteistyötä. (Välimäki ym. 2021, 173.) Käytännössä kunnilla on vaihtelevat resurssit toteuttaa valvontatyötä, ja osa kunnista on jopa jättänyt valvontatyön toteuttamatta. Kunnilla on myös kaksoisrooli toimia sekä palvelunjärjestäjänä ja valvojana yhtä aikaa, ja se asettaa haasteita valvontatyön toteuttamiseen. (Tuulari ym. 2020, 14.)

Valviran ja AVI:n työnjako valvonnan suhteen on ollut osittain päällekkäinen, ja samaan aikaan kuka tahansa on voinut tehdä kantelun ylimmille valvontaviranomaisille. On tullut

vastaa tilanteita, joissa useat eri viranomaiset tekevät päällekkäistä työtä valvonnan osalta. Tähän onkin aloitettu lakimuutos valmistelut ja hallituksen esitys sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnaksi on käsittelyssä. Jos lakiluonnos saa suunnittelussa aikataulussa käsittelyn toteutumaan on uusi lainsäädäntö voimassa 1.1.2024 alkaen. Tämä selkiyttää entisestään valvovien viranomaisten rooleja. Jatkossakin valvovana viranomaisena toimii Valvira ja AVI:t, mutta kuntien lupa- ja valvontatehtävät poistuisivat kokonaan. Osa hyvinvointialueista on kuitenkin jo suunnittelemassa oman valvonnan järjestämistä (Husso 2022). Nähtäväksi jää millainen rooli tulevilla hyvinvointialueilla on valvonnassa. Vastaavasti uusi laki vahvistaa palveluntuottajan, niin yksityisen kuin julkisen, omavalvonnan merkitystä ja laajuutta. (Luonnos Hallituksen esitys 2022, 33–35.)

Valvontaa suoritetaan valvovan viranomaisen toimesta ennakkollisesti, suunnitelmallisesti ja jälkikäteen toteutettuna. Valvonnan painopiste on ennakoivassa valvonnassa sekä omavalvonnassa. Valvonta pohjautuu sosiaalihuollon yleis- ja erityislainsäädäntöön, sekä laatusuoi-
situksiin että valvontaohjelmiin. Valvonnan tehtävänä on varmistaa palveluiden laatu, jossa toteutuvat asiakkaat oikeudet ja hyvä kohtelu, asiakkaan osallisuuden edistäminen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Näiden lisäksi valvonnan avulla varmistetaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. (Marjamäki & Kaikko 2017, 523–525.)

Suunnitelmallinen valvonta perustuu Valviran ja aluehallintovirastojen yhteistyöllä tehtyjen valvontaohjelmien muodossa. Valvontaohjelmat tehdään hallituskausittain hallitusohjelman painopisteiden mukaisesti. Valvontaohjelmien avulla tuetaan omavalvonnan kehittymistä ja toteutumista asiakaskeskeiseen suuntaan asiakasturvallisuutta parantaen. Suunnitelmalliseen valvontaan kuuluu myös erilaisien määräaikojen seuranta. Suunnitelmallinen valvonta toteutetaan palveluntuottajille ja kunnille suunnatuilla ohjaus- ja arviointikäynneillä. Valvontaohjelmaan liittyy myös valtakunnallisten koulutus- ja keskustelutilaisuudet sosiaalihuollon palveluntuottajille, joiden avulla voidaan keskitetysti tukea ja vahvistaa omavalvonnan toteutumista. Valvontaohjelmien sisällöt huomio lainsäädännön muutoksia, joiden kautta nousee esille myös valvontaohjelmien painopisteet eri vuosille. (Husso 2021, 83.)

Ennakoiva valvonta tarkoittaa ennen toiminnan aloittamista tapahtuu valvontaa. Konkreettisesti sitä toteutetaan mm. toimilupien myöntämisen yhteydessä. Uutta palveluntuottajaa ohjataan ja neuvotaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa valvovan viranomaisen toimesta. Arvioidaan käytössä olevia toimitiloja ja niiden tarkoituksenmukaisuutta sosiaalihuollon palveluun ja asiakkaan oikeuksiin nähden. Tarkastellaan henkilöstörakennetta ja määrää, sekä ohjataan omavalvonnan suunnittelussa. (Husso 2021, 81.) Ennakollinen valvonta tarkoittaa yksityiseen palveluntuotantoon liittyvää lupa- ja ilmoitusmenettelyä. Tähän kuuluu myös palveluntuottajien ohjaus ja neuvonta, koulutus ja tiedottaminen. (Marjamäki & Kaikko 2017, 525.) Tällä hetkellä sosiaalihuollon palveluntuottajan toimilupaa tarvitaan yksityisen palveluntuottajan kohdalla. Mikäli valvontalakiuudistus menee ehdotuksen mukaisesti käytäntöön, tulee tulevaisuudessa toimilupa olla myös julkisilla palveluntuottajilla. Kaikki toimiluvat merkitään jatkossa julkiseen rekisteriin. (Luonnos hallituksen esitys 2022.)

Jälkikäteinen valvonta eli reaktiivinen valvonta perustuu valvontaviranomaisille tehtyihin kanteluihin ja epäkohtailmoituksiin. Valvonta voidaan toteuttaa toimintayksikössä konkreettisenä tarkastuskäyntinä tai asiakirjapohjaisesti. (Marjamäki & Kaikko 2017, 525.) Tarkistuskäynti tehdään aina perustellusta syystä esim. tehdyn kantelun tai epäkohtailmoituksen perusteella. Tarkistuskäynti voidaan tehdä ennalta sovitusti tai yllättäen. Jälkikäteinen valvonta kohdistuu palveluntuottajaan ja sen organisaatioon. Lähtökohtana tarkastelussa on selvittää valvontaprosessin käynnistäneen kantelun tai muistutuksen esille tuomia epäkohtia tai muuten valvontaviranomaisen määrittelemän perustellun syyn myötä. (Husso 2021, 83–85.) Toiminnan puutteiden vakavuuden ja laajuuden havainnoinnin osalta valvontaviranomaiset voivat käyttää apunaan myös paikallisia eli kunnan viranhaltijoita tai muita asiantuntijoita tarkistuskäynnin apuna (Marjamäki & Kaikko 2017, 539). Tarkistuskäynnin aikana valvottavaa asiaa tarkastellaan useista eri näkökulmista kuten asiakkaiden ja henkilökunnan kuulemisen osalta sekä tilojen tarkastamisen näkökulmasta. Tarkistuskäynnin aikana tehtyjen havaintojen ja saatujen tietojen pohjalta saadaan selvyys epäkohtien, puutteiden tai virheiden vakavuudesta ja laajuudesta. Näihin puututaan tarvittavassa laajuudessa. Lievemmillään annetaan korjauskehotus määräaikoineen, ja erittäin vakavien puutteiden kohdalla toiminta voidaan keskeyttää kokonaan tai peruuttaa koko toimilupa toiminnalle. Myös uhkasakkoa voidaan käyttää toimenpiteenä korjausmääräyksen tehostamiseksi. Valvonnan tavoitteena

on taata asiakasturvallisuus ja asiakkaan saaman palvelun laatu tällä hetkellä ja tulevaisuudessa. (Tuori & Kotkas 2016, 809; Husso 2021,83–85; Välimäki ym. 2021, 175.)

Niin ikään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöihin kohdistuu valvontaa. Ammattihenkilöiden valvonta sosiaalihuollon osalta on tullut osaksi lainsäädäntöä vuonna 2016, jolloin astui voimaan laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Lainsäädännön uudistuksen myötä sosiaalihuollon ammattihenkilöt on merkitty julkiseen rekisteriin eli julkiterhikkiin, jota ylläpitää Valvira. Sosiaalihuollon ammattihenkilöihin voidaan nykyisin kohdistaa valvontaa ja varmistaa yksittäisten työntekijöiden toiminnan lainmukaisuutta. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden valvonnan ensisijainen vastuu on työnantajalla jo henkilöstön rekrytoinnista lähtien. Työnantajan tulee varmistaa työntekijöiden toiminnan lainmukaisuus. Työnantajan tulee myös varmistaa työntekijän ammattipätevyys ja koulutus ammattihenkilörekisteristä. Ammattihenkilörekisteristä löytyy myös tieto, mikäli henkilön ammattioikeuksia on rajoitettu aikaisemmin havaittujen puutteiden vuoksi. (Husso 2021, 86–87.)

Sosiaalihuollon erityislainsäädäntö määrittelee tällä hetkellä valvontaa mm. lastensuojelun sijaishuollon osalta. Tässä valvontavastuu on kirjattu olevan lapsen sijoittaneella kunnalla. (Tuori & Kotkas 2016, 812–813.) Lastensuojelulain (417/2007) 24 § ja 79 § velvoittavat lapsen asioista vastuussa olevaa sosiaalityöntekijää toteuttamaan valvontaa sijaishuoltoon sijoitetun lapsen kohdalla mm. perhehoitoon kohdentuvaa valvontaa varmistaa, että perhehoito toteutetaan lastensuojelulain mukaisesti. Käytännössä tämä velvoite täyttyy vastuu sosiaalityöntekijän pitäessä säännöllisesti yhteyttä lapseen henkilökohtaisilla tapaamisilla, ja järjestäessään säännöllisesti asiakassuunnitelmanneuvotteluja, joissa tarkastellaan asiakaskohtaisen hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden toteutumista. (Araneva 2018, 345–346.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valvontaa toteutetaan käytännössä eri valvontamuotojen mukaan. Valvonnan ensisijainen muoto on aina ohjaus ja neuvonta, jota tulee antaa palveluntuottajalle hänen sitä kysyessään, ja myös havaitun puutteellisen toiminnan tunnistamisen yhteydessä. Ohjaus voidaan antaa suullisesti tai kirjallisesti. Ohjauksen kohteena voi olla esimerkiksi laintulkinnan ohjaus tai hyviin käytäntöihin liittyvä ohjaus. (Marjamäki & Kaikko 2017, 525.) Ohjaus voidaan antaa myös konkreettisen ohjaus- ja arviointikäyntinä

palveluntuottajan tiloissa tai vastaavasti etänä. Ohjaus- ja arviointikäyntien keskiössä on toimintayksikön johdon ja henkilöstön perehdytys valvontaohjelmiin, niiden tarkempaan sisältöön käytännössä, muuttavaan lainsäädäntöön ja erilaisiin havaittuihin hyviin käytänteisiin. Ohjaus- ja arviointikäynteihin sisältyy myös seurantaa ja tiedonvaihtoa palveluntuottamisesta myös valvovan viranomaisen suuntaan. (Luonnos hallituksen esitys 2022, 88.)

Vaikka valvontasysteemi on olemassa, ja siinä tunnistetaan olevan erilaisia muotoja, se ei silti takaa valvonnan käytännön toteutuksen riittävyttä. Kuten mainittua, eri kunnilla ja kuntayhtymillä on olemassa hyvin erilaiset resurssit toteuttaa valvontatyötä. Erityisesti puutteet valvontavastuun ymmärtämisestä on merkittävät valvonnan toteutuksen osalta. (Tuulari ym. 2020, 14.) Tämän osalta näen perusteltuna tutkia yksittäisen sosiaalityöntekijän mahdollisuuksia toteuttaa valvontatyötä omassa työssään palveluiden järjestämisen ja toteutuksen vaiheissa.

3.2 Omavalvonta ja omavalvontasuunnitelma

Viranomaisvalvonnan lisäksi palveluntuottaja valvoo itse omaa toimintaansa omavalvonnan muodossa. Omavalvonta on yksi valvonnan osa-alue. Omavalvontaa onkin viime vuosina vahvistettu, ja sen käyttöä laajennettu yksityisistä palveluntuottajista julkisiin palveluntuottajiin. (Husso 2021, 81–85, 94–95). Omavalvonta on keskeinen valvonnan väline, joka siirtää valvonnan painopistettä jälkikäteisvalvonnasta ennalta ehkäisevään valvontaan (Tuori & Kotkas 2016, 817). Omavalvonta on osa ennakkollista valvontaa, ja on osa asiakasturvallisuutta. Omavalvonta sisältää asiakkaan tyytyväisyyden palveluun ja asiakkaan oikeuksien toteutumisen. Omavalvonnalla pyritään ennakolta varmistamaan palvelun turvallisuus ja laatu. Omavalvontaa edustaa toimintayksikön tekemä kirjallinen omavalvontasuunnitelma. (Hämäläinen & Vornanen 2021, 28–29.) Omavalvontaa tulee seurata ja kehittää säännöllisesti. Parhaimmillaan omavalvontaa kehitetään yhdessä henkilöstön ja johdon yhteistyöllä. (Marjamäki & Kaikko 2017, 533–536; Husso 2021, 91–93.) Omavalvonta antaa palveluntuottajalle työkalun ennakoida ja korjata asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvät epäkohdat. Palveluntuottajan vastuulla on toimia lainmukaisesti ja asiakasturvallisuutta noudattaen. (Husso 2021, 79; Pehkonen ym. 2021, 48.)

Omavalvontasuunnitelma on lakisääteinen asiakirja, jota vaaditaan tehtäväksi niin julkisiin kuin yksityisiin sosiaalipalveluihin liittyen. Omavalvontasuunnitelmia on tehty sosiaalihuollon toimintayksiköissä jo vuosien ajan. (Hämäläinen & Vornanen 2021, 28–29; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Omavalvontasuunnitelman sisältöä ohjaa Valvira antamallaan määräyksellä ja ohjeistuksella. Omavalvontasuunnitelma pohjautuu riskienarviointiin ja havainnointiin sekä niihin ennakolta varautumiseen. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan sosiaalihuollon yksikön toimintaa, joka havainnollistaa arkista toimintaa konkreettisesti. Sisällöllisesti omavalvontasuunnitelmassa tulee olla vähintään kuvaus itse toimintayksiköstä ja sen toiminta-ajatuksista, kuvaus riskien hallinnasta ja suunnitelma omavalvontasuunnitelman laatimisesta, sekä kohta asiakkaan aseman ja oikeuksien huomioimisesta lainsäädännön mukaisesti. Suunnitelmassa on oltava kohta palvelun sisällöstä, joka pitää sisällään kuvauksen itse palvelusta jota tuotetaan, mutta myös mahdollisesta yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa ja palvelunostamisesta tai alihankinnasta, mikäli sellaisia käytetään. Näin kuvaus kattaa palvelun laadun varmistamisen näkökulman myös hankituista palveluista. Lisäksi suunnitelmassa tulee olla asiakasturvallisuuden varmistamiseen liittyvät periaatteet kuvattuna. Omavalvontasuunnitelman lopussa on yhteenveto mahdollisista omavalvontaan liittyvistä kehittämisuunnitelmista aikatauluineen. Omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävillä toimintayksikön asiakkaille, ilman että heidän tarvitsee sitä pyytää nähtäville. (Marjamäki & Kaikko 2017, 534–535.)

Omavalvontasuunnitelman tekeminen on oma prosessinsa työyhteisössä. Omavalvontasuunnitelmaan joudutaan miettimään tuotetun palvelun laatua ja lainmukaisuutta. (Tuori & Kotkas 2016, 817.) Omavalvontasuunnitelma tulisikin rakentaa yhteistyössä henkilöstön kanssa, jolloin konkreettinen toiminnan kuvaus on mahdollista saada kirjattua ylös. Samalla henkilöstön tietoisuus omavalvonnasta lisääntyy, ja he ovat osa omavalvontaa. Henkilöstön mukana olo omavalvontasuunnitelman rakentamisessa, seurannassa ja jatkokehittämisessä on erittäin tärkeää. Myös asiakkaan ja omaiset voisivat olla hyvä yhteistyökumppani omavalvontasuunnitelman tekemisessä ja seurannassa. He näkevät ja kokevat palvelun asiakkaan näkökulmasta, ja voivat antaa arvokkaan näkökulman palvelun laatuun. (Husso 2021, 93.)

Omavalvontasuunnitelma toimii perehdyttämisen ja toiminnan johtamisen välineenä (Marjamäki & Kaikko 2017, 533–536; Husso 2021, 91–95). Omavalvontasuunnitelmat toimivat

toimintayksikön käytännön työn työvälineenä, jota arvioidaan ja suunnitellaan uudelleen säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelman tulee kehittyä, ja omavalvonnan avulla voidaan kehittää omaa toimintaa kohti parempaa palvelunlaatua. (Marjamäki & Kaikko 2017, 533). Johdon myönteinen suhtautuminen omavalvontaan edistää omavalvonnan toteutumista, riskien tunnistamista ja asiakaskeskeistä toimintakulttuurin muodostumista. Omavalvonta on keskeinen johtamiseen kuuluva työväline sosiaalihuollon palveluissa. Omavalvonnan seuranta ja kehittäminen vievät työyhteisöä eteenpäin kohti asiakasturvallisempaa työtä. (Husso 2021, 93.)

Omavalvonta on nostettu sosiaalihuollon laadun osatekijäksi sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä. Omavalvontaa vahvistaa laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, sillä työntekijän velvollisuutena on seurata työn vaikuttavuutta. (Kemppainen ym. 2018, 187.) Vaikuttavuuden tai vaikutuksien arviointi on vielä kehittymätön osa-alue sosiaalihuollon sisällä. Lakiuudistus nosti vaateen mukaan arkipäiväiseen sosiaalityöhön, mutta erityisesti vaikutuksien arvioinnin tutkimus on vielä kehittymässä. Vaikuttavuuden ja vaikutuksien arviointiin tarvitaan lisää työvälineitä, jotta oikea tieto vaikuttavuudesta saadaan tavoitettua. (Paasio 2017, 403–405.) Toisaalta varsinaista oikeudellisten vaikutuksien arviointia voidaan tehdä esimerkiksi lainsäädäntötutkimuksen avulla (Tala 2004, 388–389).

Omavalvontaakin tulee valvoa, eikä omavalvonta voi syrjäyttää kokonaan viranomaisten toteuttamaan valvontaa. Vaikka omavalvonta tuo toimintaa läpinäkyvyyttä ja parantaa laatua palveluissa, niin silti tarvitaan viranomaisvalvontaa asiakkaan oikeuksien varmistamiseksi. (Tuori & Kotkas 2016, 817–818.) Omavalvontaa onkin pidetty tehottomana menetelmänä turvata asiakkaiden laadultaan hyvän palvelun saaminen, ja asiakkaan oikeuksien toteutumisen kannalta. Omavalvonta on toimiessaan kuitenkin nopein tapa kehittää toimintayksikön toimintaa asiakasystävällisempään suuntaan. Se edellyttää omavalvonnan tosiasiallista käyttöä ja yhteistyötä henkilöstön ja johdon välillä. (Husso 2021, 94.)

3.3 Epäkohtailmoitukset, muistutukset ja kantelut valvonnan apuvälineenä

Palvelunlaadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen on omavalvonnan keskeisiä tavoitteita. Omavalvontasuunnitelmiin on sisällytetty sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48–49 § mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista osana omavalvontaa. Henkilöstö toimii asiakkaiden kanssa, joten heillä on hyvin konkreettinen mahdollisuus havaita ja tunnistaa arkisessa työssä esille tulevia epäkohtia laaja-alaisesti. He voivat tunnistaa myös epäkohdan uhan tai riskin osana asiakastyötä asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Vastaavasti asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu saamastaan tai kokemastaan huonosta sosiaalihuollon palvelusta asiakaslain perusteella. Niin työntekijällä kuin asiakkaalla on oikeuksia ja velvollisuuksia puuttua asiakkaan saamaan huonoon kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 48 § velvoittaa sosiaalihuollon työntekijää ilmoittamaan havaitsemastaan sosiaalihuollon epäkohdasta tai sen uhasta toimintayksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Epäkohdilla tarkoitetaan lainvastaisia toimia, epäeettisiä tai toiminnan tavoitteiden vastaisia tekoja ja asiakkaan epäasiallista kohtelua (Tiitinen & Silén 2016, 1).

Omaan kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön johtajalle tai vastuuhenkilölle havaitsemastaan epäkohdasta. Muistutuksen voi tehdä myös havaitsemastaan palvelun puutteesta ja laadun heikkoudesta. Muistutus annetaan yleensä kirjallisena. Poikkeustapauksissa muistutus voidaan antaa myös suullisesti asiakkaan kyvyt huomioiden. Toimintayksikön tulee tiedottaa asiakkailleen muistutusmenettelyn tavasta. Toimintayksikön tulee vastata muistutukseen kirjallisesti, ja vastaus tulee antaa kohtuullisessa ajassa ja asiallisesta perusteltuna. (Marjamäki & Kaikko 2017, 532.) Muistutusmenettely on ensisijainen muoto, jota suositellaan tehtäväksi ensin ennen muita toimenpiteitä. Ensisijaisuutta puolustaa se, että asiakas tuo havaitsemansa epäkohdan esille suoraan palveluntuottajalle, ja palveluntuottaja voi nopeasti reagoida epäasialliseen kohteluun tai muuhun asiakkaan havaitsemaan epäkohtaan. Tämä on huomattavasti paljon nopeampi tapa vaikuttaa omaan palvelun laatuun kuin hitaampi viranomaisen käsittelyyn menevä kantelu. Muistutusmenettelyyn ei liity seurauksia, eikä muistutuksen vastauksesta voi valittaa. Mikäli asiakas on edelleen tyytymätön saamaansa kohteluun voi asiakas ottaa käyttöön kantelun mahdollisuuden. (Tuori & Kotkas 2016, 833–834.)

Muistutusta järeämpänä asiakkaan oikeusturvatoimena on kantelun tekeminen joko AVI:in, Valviraan tai Eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelusta käytetään myös nimitystä hallintokantelu. Kantelu kohdistuu viranomaisen lainvastaiseen menettelyyn tai kohteluun. Kantelu tehdään kirjallisena perusteluineen. Kantelun vastaanottanut viranomainen arvioi millaisiin toimenpiteisiin kantelu johtaa, ja aloittaa tarvittaessa esimerkiksi valvontatoimenpiteet kantelun kohteena olleeseen yksikköön. (Marjamäki & Kaikko 2017, 532–533.) Kantelu ei ole muutoksenhakukeino, koska kantelun tekemisellä ei voida muuttaa jo tehtyä hallintopäätöstä. Kantelu kohdentuu siis menettelyyn ja tapaan toimia asiakkaan asiassa. Kantelu voi johtaa niin sanottuun kurinpidolliseen toimenpiteeseen tai vakavimmillaan rikossyytteen. Yleisemmin kantelun ratkaisuihin annetaan hallinnollisia ohjauskeinoja kuten huomion kiinnittämistä epäkohtaan tai huomautus. (Tuori & Kotkas 2016, 828–829.)

Asiakas voi tehdä suoraan kantelun muistutuksen sijaan, kokemastaan sosiaalihuollon epäkohdasta valvontaviranomaisille. Valvojan viranomaisen tulee kantelu joka tapauksessa selvittää, ja täten valvontaviranomainen aloittaa valvontatoimet arvioimallaan tavalla. Näin ollen valvontaan tulee suoraan asiakkailta tietoa sosiaalihuollon epäkohdista. (Husso 2021, 84–85.)

Asiakkaalla on mahdollista käyttää muistutuksen ja kantelun tekemisessä apunaan sosiaaliasiamiestä. Sosiaaliasiamiehen rooli on avustaa ja neuvoa asiakasta. (Saarenpää 2010, 121; Tuori & Kotkas 2016, 834.) Muistutus ja kantelu eivät ole toisiaan poissulkevia menettelyitä, ennemmin jatkumo toisilleen, ellei muistutus tuo toivottua parannusta palveluun, tehdään kantelu. Toisaalta, vaikka asiakas tekisi suoraan kantelun muistutuksen sijaan, on kantelun vastaanottaneella viranomaisella oikeus siirtää kantelu käsiteltäväksi muistutuksena, sen kohteena olleeseen toimintayksikköön. (Tuori & Kotkas 2016, 833–834.) Tekee asiakas sitten muistutuksen tai kantelun, joutuu viranomainen sen joka tapauksessa käsittelemään. Asiakkaan suuntaan esiteltyt asiakkaan oikeusturvakeinot voivat olla epäselviä, joten asiakkaita ohjataan näiden tekoon viranomaistoiminnassa ja sosiaaliasiamiehen toimesta.

Sosiaalihuollon työntekijöiden epäkohtailmoitukset ja asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut ovat tavallaan rinnakkaisia toimenpiteitä, riippuen henkilön roolista ja tehtävästä. Molemmilla tavoitellaan epäasiallisen kohteluun tai huonon palvelunlaadun huomioimista,

ja esille tuomista organisaation johdon tai valvovan viranomaisen tietoon. Samalla näillä toimenpiteillä tehdään näkyväksi asiakasturvallisuuteen liittyviä puutteita tai riskejä.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkijan positio

Tutkielmani kiinnittyy §OHOVA-hankkeeseen, jonka puitteissa hankkeen koulutuksiin osallistuneet henkilöt ovat antaneet tutkimusluvan hankkeen materiaalien ja aineistojen käyttöön. Tähän tutkielmaan ei tarvittu erikseen omaa tutkimuslupaa. Tutkimussuunnitelma on hyväksytty §OHOVA –hankkeen toimesta 15.3.2022.

Tutkimuseettisten periaatteiden noudattaminen on jokaisen tutkijan velvollisuus. Mikään tutkimus ei saa ylittää ihmisten perusoikeuksia, tai aiheuttaa tutkimukseen osallistuneille vahinkoa. (Vuori 2021.) Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa erityistä eettistä pohdintaa ja käyttäytymistä on tehtävä tilanteissa, joissa tutkija ja tutkittava kohtaavat. Tässä tutkielmassa en ole kohdannut suoraan aineistoon liittyviä henkilöitä, vaan jokainen vastaaja tai tekstin tuottaja on minulle anonyymi henkilö. En myöskään julkaise tietoja siitä, minkä kunnan asiakirjoja on päätynyt aineistoon. §OHOVA –hankkeen kautta saadusta aineistosta olen häivyttänyt mahdollisia paikkatietoja vahvistaakseni aineiston ja sen kirjoittaneiden henkilöiden anonymiteettiä.

Tutkimuksen luotettavuutta ja uskottavuutta vahvistavat, kun tutkimuksessa on noudatettu hyviä tieteellisiä käytänteitä ja tieteen alaan soveltuvia tutkimusmenetelmiä ja voimassa olevaa lainsäädäntöä. (TENK 2012.) Tutkielmani on tehty rehellisyyttä ja huolellisuutta noudattaen sekä toimittu tarkkuutta noudattaen aineiston käsittelyn osalta. Olen kunnioittanut hyviä tieteellisiä käytänteitä käyttämällä lähdemerkintöjä tarkasti. Niiden avulla saan eroteltua omaa käsitystäni ja ymmärrystäni aiheesta läpinäkyvästi. Aineiston käsittelyssä olen noudattanut myös huolellisuutta ja tarkkuutta koko aineiston käsittelyn ajan.

Tutkijan positioilla tarkoitetaan tutkijan suhdetta tutkimuskohteeseen ja mahdollisiin tutkittaviin, sekä tutkijan asettamaa roolia itselleen. Tutkijan paikka voi vaihdella tai muuttua tutkimuksen aikana, mikä on syytä tiedostaa ja tunnistaa omassa roolissa toimiessa. (Ronkainen 2011, 73–74.) Tutkijan asemaani voi vaikuttaa aikaisemmat kokemukseni työelämän kautta

valvontatyöstä. Työelämässä en ole toiminut valvovana viranomaisena, vaan palveluntuottajan edustajan roolissa sosiaalihuollon asumispalveluita tuottavissa yksiköissä. Aikaisempi tuntemukseni aihetta kohtaan on esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien kokoamisessa ja valvontakäynteihin osallistuminen palveluntuottajan roolissa. Aikaisempi kokemukseni voi vaikuttaa tutkielman aiheen käsittelyyn ennako-olettamuksien valossa. Tämän minimoimiseksi olen tutkijana kirjoittanut tutkielma-aiheesta esiyymmärryksen tutkimussuunnitelmaa kirjoittaessa (ks. Ronkainen 2011, 71–72; 122), jotta voin etäännyttää oman lähtöoletuksen aiheesta ennen aineistoon tutustumista. Halusin tällä toimenpiteellä mahdollistaa aineiston käsittelyyn ja analysointiin esiin tulevia uusia näkökulmia, kun vanha näkökulmani on kirjoitettu muistiin erilliseen tiedostoon. Lisäksi tämä toimenpide pienentää mahdollisuutta tutkijana siirtää omaa ennako-olettamusta aiheesta tutkimusasetelmaan ja -kysymyksiin. Tämä siis pienentää tutkijan subjektiivisuuden vaikutuksia tutkimuksen kulkuun.

Tutkijana olen vastuussa omasta tutkimusotteestani, sen tarkkuudesta ja huolellisuudesta. Tutkijana minulla on vastuu aineiston käsittelyn tarkkuudesta ja tutkimuksen menetelmällisen seikkojen noudattamisesta. Tutkimuksen läpinäkyvyyttä ja luotettavuuden osoittamiseksi tutkimuksessa perustellaan tutkijan tekemät valinnat. (Vuori 2021.) Tutkijan oma reflektio, jota tehdään tutkimusprosessin aikana jokaisen tutkimuksen valinnan kohdalla, lisää tutkimuksen läpinäkyvyyttä ja metodologista kestävyyttä. Tutkimuksen tulisi olla perusteltu kokonaisuus, joka osoittaa uutta tietoa ja ymmärrystä tutkimusaiheesta. (Häikiö & Niemä 2007, 41.) Tutkimusraportissa olen avannut ja perustellut omia valintoja ja rajauksia osoittaakseni tutkielmani läpinäkyvyyttä ja luotettavuutta. Tutkielmassani perusteluita on haettu tutkimustiedosta, lainsäädännöstä ja kirjallisuudesta monipuolisesti.

4.2 Tutkimustehtävä ja –kysymykset

Tutkielmani on laadullinen tutkimus, jonka avulla kuvaan sosiaalityöntekijän oikeudellista osaamista valitsemani aineiston ja sen analyysin kautta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimustehtävä ohjaa tutkimuksen rajaamista, sillä runsaasta ja rikkaasta aineistosta ei kaikkea ole mahdollista ottaa mukaan lopulliseen analyysiin ja tuloksiin. Toisaalta laadullinen tutki-

mus voi vaikuttaa monimutkaiselta, koska tutkivat asiat kietoutuvat toisiinsa omassa kontekstissään. Monimutkaisuus voi olla samalla myös kannatteleva tekijä, jotta tutkimuksen tulokset eivät jää perustelemattomiksi. (Juhila 2021.)

Valitsemani substanssi on sosiaalityöntekijän oikeudellinen osaaminen. Se kuvaa jo itsessään osaaminen kohdetta, silti haluan saada selville tarkemmin sen sisällöllistä kuvausta ja laajentaa ymmärrystä oikeudellisen osaamisen ympärillä. Tutkimuksen kontekstina on valvontatyö. Se on mielenkiintoinen jo julkisuudessa olleiden uutisten myötä. Toisaalta valvontatyöhön velvoittaa lainsäädäntö omilla pykälillään, ja samaan aikaan koen sosiaalityössä olevan ihmis- ja perusoikeuksien lähtökohdan kautta asiakkaan oikeuksien toteutumisen olevan sosiaalityössä keskiössä. Sen toteutumisen varmistamiseen tarvitaan niin omavalvontaa, kuin ulkopuolista valvontaa. Aikaisemmin esittelemieni sosiaalityöntekijän tehtävien tai roolien kautta tulee esille omatyöntekijän erityistehtävä, jossa asiakkaalle järjestellään hänen tarvitsemiaan palveluita. Palveluiden järjestämiseen liittyy palvelun laadun varmistaminen sekä ennakollinen valvontatyö.

Tutkimusongelmaksi muotoutui: Millaista oikeudellista osaamista sosiaalityöntekijä tarvitsee omatyöntekijänä toteuttaessaan sosiaalihuollon asiakastyön valvontaa? Tutkimustehtävänä on kuvata sosiaalityöntekijän oikeudellista osaamista valvontatyöhön liittyen. Tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä sosiaalityöntekijän osaamisen laajuudesta ja syvyydestä valvontatehtäviin kuuluen. Tarkemmat tutkimuskysymykseni ovat:

- 1) Millaista valvontatyötä tehdään omavalvontasuunnitelmien perusteella, ja millainen oikeudellinen osaaminen korostuu omavalvontasuunnitelmien mukaan?
- 2) Millaista oikeudellista osaamista sosiaalityöntekijällä on asiantuntija-aineiston mukaan?

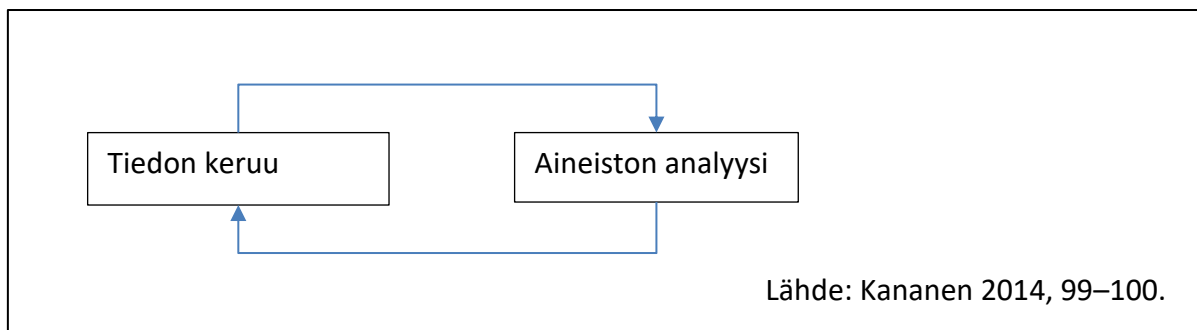
Tutkimuskysymykset auttavat löytämään aineistosta vastauksia tutkimusongelmaan liittyen (Günther & Hasanen 2021). Tutkimuskysymysten muotoilu ei ole itsestään selvää, vaan tutkimuskysymyksien asettelussa vaikuttavat tutkimusongelmaan vastauksien saaminen, ja siihen ympäröityvä konteksti. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa tyypillisimmin käytetään miten ja miksi kysymyksiä, muotoutui tämän tutkielman kysymykset millaista –muotoon. (Laine ym. 2007, 10–12; Juhila 2021.) Tutkimuksen tekemisen aikana tulee vastaan uusia

tehtäviä valintoja ja aikaisemmin tehdyn uudelleen muotoiluja, kun tutkimuksen etenemisen aikana tulee vastaan ongelmia (Häikiö & Niemenmaa 2007, 41).

4.3 Aineiston kerääminen ja käsittely

Tutkielmassani aineisto muodostuu kahdesta eri aineistosta. Luonnollisena aineistona valmiiksi tuotetut dokumentit, jotka ovat olemassa tutkimuksesta riippumatta. Sekundäärisenä aineistona toimii aineisto, joka on tehty muuta tarkoitusta varten, ja jota voidaan hyödyntää tutkimuksessa. (Ronkainen 2011, 108; 113; Kananen 2014, 90.) Aineistoni on luonnollista ja sekundääristä yhtä aikaa. Aineistoni ensimmäinen osa on omavalvontasuunnitelmat, ja toisena osana aineistoa toimii oppimistehtävän vastaukset. Aineisto on kerätty huhtikuussa 2022, ja sen käsittelyssä on noudatettu tarkkuutta ja huolellisuutta. Kerron aineistosta yksityiskohtaisesta seuraavissa luvuissa aineiston keräämisen, käsittelyn ja analyysin osalta.

Aineisto koostuu kahdesta eri osasta, joten aineistonkäsittelyssä toimi syklisyys. Ensimmäisen aineistonosan keräämisen jälkeen toteutin aineistonanalyysin ensimmäiseen aineiston osaan. Sen jälkeen aloitin toisen aineistonosan käsittelyn, kts. kuvio 2. Syklisyys mahdollisti tutkimuksen kannalta aineistoista saatavan tiedon päällekkäisyyden ja uusiintumisen tunnistamisen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 99.) Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on, että aineiston määrää ja laatua on etukäteen vaikea tietää, joten syklisiä aineistonkeruu ja analyysi syklejä voi tulla useita (Kananen 2014, 18–19; 99). Niin tässäkin tutkielman toteutuksessa ilmeni. Aineiston analyysin vaiheessa, jossa palauduin tarkentamaan analyysiä ensimmäiseen osaan jo toisen osan analysoinnin jälkeen. Mikäli aineisto alkaa tuottamaan päällekkäisyyttä, voidaan todeta aineistojen tukevan havaintoja ja päättelyä sekä aiheuttavan aineiston kylläntymisen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 99). Aineistossa oli havaittavissa päällekkäisyyttä. Joka tulee ilmi tutkielmani tuloksissa.



Kuvio 2 Aineiston käsittelyn syklisyys

Aineiston käsittelyn syklisyys käytännössä pyöri useamman kierroksen ennen lopullista analyysin loppuun saattamista. Tiedon keruuta ei aineiston keräämisen osalta tapahtunut uudelleen, vaan tiedon keruu kohdentui tutkielmani viitekehyksen vahvistamiseen. Aineiston analyysin aikana huomasin palautuvani uudelleen ensimmäisen aineiston analyysiin, sillä huomasi jälkikäteen tarkennettavaa ensin tehtyyn analyysiin. Tämä varmasti auttoi tuomaan esille uusia näkökulmia ja vahvistamaan tai syventämään teoriaa kesken analyysivaiheen. Aineiston käsittelystä muodostui ikään kuin kehä, jota kuljettiin uudelleen ja uudelleen.

4.3.1 Omavalvontasuunnitelma aineistona ja sen analyysi

Tutkielmani ensimmäisenä aineistona toimii Lapin maakunnan alueen kuntien sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelmia voidaan pitää luonnollisena aineistona (Ronkainen 2011, 108). Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisia asiakirjoja, joista ei kuitenkaan ole laissa määritelty, miten ne ovat julkisia eli miten ne ovat asiakkaiden ja kuntalaista saavutettavissa ilman, että niitä joutuu kysymään palveluntuottajalta eli tässä tapauksessa kunnalta. Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, jonka avulla ennakoidaan ja suunnitellaan sosiaalihuollon toimintayksikön toimintaa laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Näin ollen omavalvontasuunnitelmasta on löydettävissä tietoa, miten asiakkaan oikeuksien, asiakasturvallisuuden ja palvelunlaadun varmistaminen on suunniteltu toteutuvan. Oletin kuntien omavalvontasuunnitelmista löytyvän palvelunjärjestäjän näkökulman palvelunlaadun varmistamiseen, joiden avulla on mahdollista löytää vastaus ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, Millaista valvontatyötä tehdään omavalvontasuunnitelmien perusteella, ja millainen oikeudellinen osaaminen korostuu omavalvontasuunnitelmien mukaan?

Omavalvontasuunnitelmat kerättiin Lapin maakunnan kuntien nettisivuilta 4.-5.4.2022, jolloin aineistoksi päätyivät kyseisenä ajankohtana netistä saatavilla olevat omavalvontasuunnitelmat. Kävin aakkosjärjestyksessä jokaisen Lapin maakunnan alueen 21:n kunnan nettisivuilla, ja etsin hakutoiminnon avulla omavalvontasuunnitelmia. Käytin hakusanaa omavalvontasuunnitelma. Lisäksi selasin hakutoiminnan jälkeen kunnan nettisivujen valikon kautta sosiaali- ja terveystalveluiden tai vastaavan nimikkeen alta mahdollisia viitteitä omavalvontasuunnitelmiin. Kävin myös jokaisen kunnan kohdalla katsomassa valikon mukaisesti vammaispalvelut, lastensuojelun ja perhepalveluiden tai vastaavilla nimikkeillä olevat alisivut. Täten halusin varmistaa, että netistä saatavilla olevat omavalvontasuunnitelmat tule huomioiduksi aineiston keruussa.

Omavalvontasuunnitelmia löytyi useiden kuntien nettisivuilta. Osa omavalvontasuunnitelmista kohdentui selkeästi tiettyyn sosiaalihuollon palveluun esimerkiksi lastensuojeluun, tehostetun palveluasumisen yksikköön tai kotipalveluun. Puhtaasti sosiaalitoimen tai sosiaalityön omavalvontasuunnitelmia oli saatavilla kolme kappaletta. Näiden lisäksi aineistoon tuli mukaan vammaispalveluihin kohdennettuna kolme omavalvontasuunnitelmaa ja lastensuojelun omavalvontasuunnitelmia kaksi kappaletta. Aineisto koostuu 8 omavalvontasuunnitelmasta. Päädyin aineiston rajaamisen tekemään näiden kolmen ryhmän eli sosiaalipalvelut, vammaispalvelut ja lastensuojelu osalta, koska näissä palveluissa erityisesti järjestellään asiakkaille erilaisia palveluita tukemaan asiakkaan elämää. Toinen rajaukseen vaikuttavat tekijä oli asiakkuuden erityisyys. Erityistä tukea tai erityisen haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat ovat oman ikänsä tai olemassa olevan kognition puitteissa luokiteltavissa erityistä tukeva tarvitseviin henkilöihin (ks. Kuorelahti & Volanto 2019, 88). Näitä henkilöitä löytyy niin vammaispalveluiden kuin lastensuojelun asiakkaista. Perusteluuni rajauksen suhteen vaikuttaa myös SHL:n mukainen omatyöntekijän nimeäminen. Vammaispalvelun ja lastensuojelun asiakkailla tulisi olla SHL:n mukainen nimetty omatyöntekijä, joka on koulutukseltaan sosiaalityöntekijä.

Omavalvontasuunnitelmat, jotka muodostavat aineistoni oli päivätty vuosille 2016–2021. Omavalvontasuunnitelmien pohjista oli selkeästi havaittavissa, että Valviran ohjeellinen lomakepohja on muuttunut ainakin kerran 2016 vuoden jälkeen.

Yleistoteamuksena on, että jokainen omavalvontasuunnitelma oli erilainen. Osa oli kirjoitettu kunnan omalle asiakirjapohjalle, johon oli otsikoitu Valviran lomakepohjalta otsikot soveltuvien osien ja kirjoitettu niihin kuvaukset ko. asiaan liittyen. Osa oli käyttänyt Valviran lomakepohjaa ja täyttänyt sen soveltuvien osien, ja poistanut ylimääräiset ohjeet ja kohdat, kuten lomakkeen ohjeistuksessa oli pyydetty tekemään. Osa taas oli vain vastannut Valviran lomakkeen kohtiin. Valviran lomakkeen täyttämässä on havaittavissa suuria eroavaisuuksia, osassa kunnissa lomake on täytetty hyvin suppeasti, jopa vain osittain täytettynä. Osa kunnista on toiminut lomakkeen ohjeistuksen mukaisesti ja täyttänyt vain ne kohdat, jotka koskettavat ko. sosiaalipalvelua ja poistaneet ylimääräiset kohdat sekä muuttaneet asiakirjan tiedot oman kunnan asiakirjapohjalle. Käytäntö omavalvontasuunnitelmien osalta on kirjavaa niin sisällöllisesti kuin ulkomuodoltaan.

Valviran antama valmis esimerkkipohja omavalvontasuunnitelmalle on muuttunut vuosien varrella, aineistossa on ainakin käytetty havaintoni mukaan kahta erilaista pohjaa. Aikajänteellä vanhimpana käytössä ollut lomake vuodelta 2016, on ollut hyvin strukturoitu, jossa ohjataan palveluntuottajaa omavalvontasuunnitelman teossa ja sen sisällöllisissä asioissa. Vuonna 2021 päivitetty pohja, joka on edelleen saatavissa Valviran nettisivuilta (Omavalvonta sosiaalipalveluissa 2021), sisältää väljemmän näköisen ohjeistuksen otsikoiden mukaan katsottuna. Uusimman lomakkeen mukaan omavalvontasuunnitelmista löytyy seuraavia kohtia: palvelun omavalvonnan sisältö, joka pitää sisällään toimintayksikön ruoka huoltoon, hygieniaan ja siivoukseen sekä lääkehoitoon liittyä asioita. Näitä ei ollut täytetty tai käytetty kaikissa aineiston omavalvontasuunnitelmassa kunnan sosiaalihuollon tarpeen mukaisesti. Edellä mainitun otsikon kohtaan on nostettu esille myös monialainen yhteistyö, joka sisälsi kuvausta yhteistyöstä erilaisten yhteistyökumppanien kanssa. Aineistona olevien omavalvontasuunnitelmien pohjana on osittain käytetty aikaisemmin Valviran antamaan strukturoitua lomaketta, erityisesti aikajänteellä vanhimpien omavalvontasuunnitelmien osalta. Vanhin lomakepohja on pitänyt sisällään erillisen kohdan alihankintana tuotetut palvelut. Tätä kohtaa ei nykyisessä Valviran lomakkeessa enää ole. Em. kohta on pitänyt sisällään kuvauksia alihankinnasta tai ostopalveluna ostetuista palveluista, sekä niiden vaatimuksista. Näistä kohdista löytyi ohjeita palvelunlaadun varmistamiseen palvelunjärjestämisen näkökulmasta.

Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysi sopii kirjallisten dokumenttien analysointiin, erityisesti strukturoimattomien aineiston käsittelyyn (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Vaikka osa omavalvontasuunnitelmista oli tehty strukturoituun lomakkeeseen, hyödynnän silti ajatusta sisällönanalyysin mahdollisuuksista koko tämän aineistonanalyysin vaiheiden osalta. Aineistonanalyysin jälkeen on vielä tehtävä erikseen aineistoista tulevien johtopäätöksien koostaminen. Analyysi ei siis tuota suoraan tuloksia, vaan järjestelee, ryhmittelee ja luokittelee aineistoa tuloksien ja johtopäätösten tekoa varten. (Mt., 117.)

Aloitin aineistonanalyysin aineistolähteisesti. Huomasin hyvin nopeasti luokitteluvaiheessa teorian ohjaavan sisällönanalyysin tekemistäni. Joten päädyin käyttämään sisällönanalyysistä teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Tutkielmani teoreettisena viitekehystenä aineiston lukutapaan on vaikuttanut tutkielmani keskeiset käsitteet sosiaalityöntekijän oikeudellisesta osaamisesta ja valvontatyön kontekstista. Teoriaohjaava sisällönanalyysi noudattelee aineistolähtöisen sisällönanalyysin tapaa analyysin eri vaiheista. Analyysiä voidaan pitää pelkistetyimmillään kolmivaiheisena, jossa ensin aineisto pelkistetään, sen jälkeen ryhmitellään luokittelun avulla, ja kolmanneksi siitä luodaan teoreettisia käsitteitä analyysin tulkinnan myötä. Aineistolähtöinen eli induktiivinen aineiston analyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään aineiston avulla kohti käsitteellistä kokonaisuutta tutkittavasti aiheesta. Teoriaohjaavassa analyysissä aineiston yhdistelyvaiheessa käytetään teoriasta nousevia käsitteitä. Teoriaohjaava sisällönanalyysi on aineistolähtöinen analyysitapa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127, 133.)

Omavalvontasuunnitelmat on analysoitu teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla, ja aineistonanalyysi eteni seuraavasti: Ensimmäin hain aineistosta ilmauksia, jotka vastaavat ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Alkuperäiset ilmaukset kokosin excel-taulukkoon, johon muodostin myöhemmin pelkistetyt ilmaukset ja luokittelin ilmaukset alaluokkiin ja yläluokkiin sekä lopulta yhdistäviin luokkiin. Luokittelu ja erityisesti yhdistävän luokan löytäminen teoriaohjaavasti osoittautui minulle haasteelliseksi aineiston laajuuden myötä. Pelkistettyä aineistoa oli excel-tiedostossa yli 90 riviä. Aineiston pelkistystä tulikin tehdä uudelleen ja rajata aineistoa tarkemmin tutkimuskysymystä vastaavaksi. Rajasin alkuperäisistä ilmauksista pois suorat lainaukset tai tunnistamani viittaukset lainsäädännön pykäliin. Lopulta pelkistettyä aineistoa analyysiin jäi noin 80 riviä.

Yhdistelevän luokan muodostamisessa kokeilin useita vaihtoehtoja. Teoriasta nousi esille lainsäädännöllisesti katsottuna eri lakien kohtia. Pystyin hahmottamaan aineiston kohtaavan sosiaalihuollon lainsäädännön kanssa eli yhdistävänä luokkana olisi voinut olla eri lainsäädännön kohtia. Halusin nähdä asiaa laajemmin kuin vain lakipykälien valossa, jolloin analyysi olisi kohdistunut pelkkään lainsäädännön pykälien osaamiseen. Lähdin kuitenkin luokittelussa pohtimaan yhdistävää luokkaa asiakkaan prosessin kautta aineiston minua siihen johdatellessa. Lopulta päädyin yhdistelemään aineiston sosiaalityön asiakasprosessiin liittyvien käsitteiden avulla, saaden aikaan jatkumon asiakkaan palveluprosessin kaltaisesti. Aineiston ryhmittelyssä auttoi excel-ohjelman suodattamistoiminto, jonka avulla oli helppo ryhmitellä aineistoa yläluokkien tai yhdistelevien luokkien mukaan. Aineistosta nousee esille viitteitä suoraan puhtaaseen valvontatyöhön liittyen, sekä viitteitä sosiaalityöntekijän osaamiseen. Lopulta päädyin jättämään koko yhdistelevän luokan pois, sillä yläluokat tuottavan pääkategoriat aineistonanalyysin avulla. Kuvio 3 on analyysinäyte esitettynä analyysin etenemistä tulkintani mukaisesti.

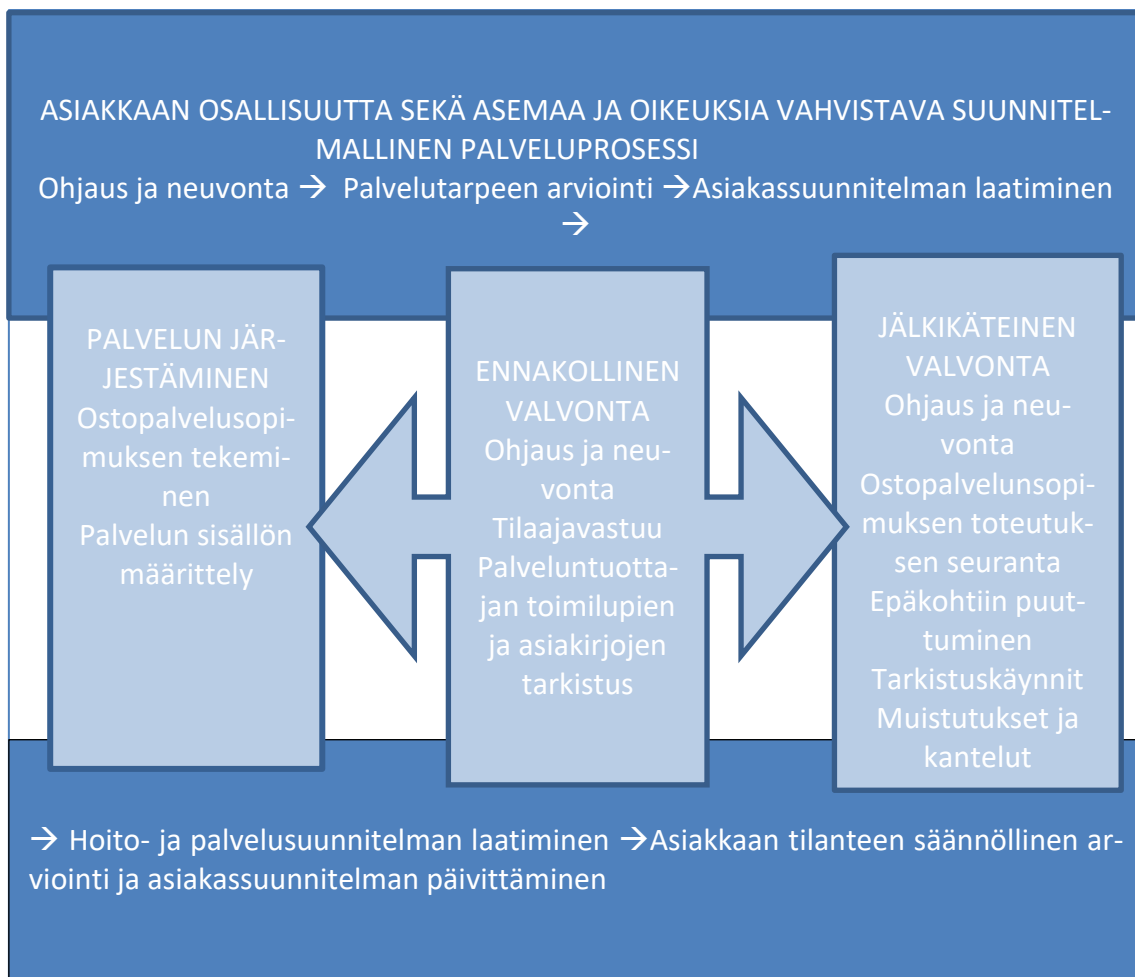
Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
OV54: ”Tarkistetaan alihankintana tuotetun palvelun lupien ajantasaisuus. Asiakaspalaute. Säännöllinen seuranta.”	Palvelun lupien ajantasaisuus + asiakaspalaute + säännöllinen seuranta	Konkreettista valvontaa + asiakaspalaute	Ennakoiva valvontaa + asiakkaan asema ja oikeudet
OV51: ”Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne, tarvittaessa ohjataan ja avustetaan esim. eläkkeensaajan hoitotuen hakemisessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, vähintään vuosittain. Puolen vuoden välein tehdään RAI-toimintakykyarvio.”	Hoito- ja palvelusuunnitelman tehtäessä kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne + ohjataan ja avustetaan + hoipasun päivitetään	Asiakassuunnitelma + Asiakkaan asema ja oikeudet	Asiakkaan asema ja oikeudet
OV55: ”Tavoitteiden toteutumista seurataan yksilötasolla asiakassuunnitelmien päivittämisen yhteydessä, yleisellä tasolla seuranta toteutetaan tutkimalla hyvinvointikertomuksen tilastoja.”	Tavoitteiden toteutumisen seuraminen asiakassuunnitelman päivityksien yhteydessä	Tavoitteiden toteutumisen seuranta	Jälkikäteinen valvontaa
OV55: ”Ennen ostopalveluiden hankintaa tehdään selvitystä ostopalvelun vastaamisesta asiakkaan tarpeeseen. Asiakas on tietoinen hankittavasta ostopalvelusta ja valitaan vaikuttavista kriteereistä, jos kyse on nimenomaan hänelle ostettavasta palvelusta.”	Ostopalveluiden vastaanminen asiakkaan tarpeisiin + asiakas on tietoinen	Palveluiden järjestäminen + Asiakkaan osallisuus	Ennakoiva valvontaa + asiakkaan osallisuus
OV57: ”Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.”	Asiakaspalaute eri tavoin kerättyä yksikön kehittämisen käyttöön.	Asiakaspalaute + kehittäminen	Asiakkaan asema ja oikeudet

Kuvio 3 Omavalvontasuunnitelma-aineiston teoriaohjaavan sisällönanalyysin toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelmat vastaavat hyvin ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: Millaista valvontatyötä tehdään omavalvontasuunnitelmien perusteella, ja millainen oikeudellinen osaaminen korostuu omavalvontasuunnitelmien mukaan? Aineisto antoi monipuolisen ja laaja-alaisen kuvan sosiaalityön asiakastyöhön ja sen valvontaan liittyen. Aineiston analyysissä nousi esille neljä selkeää pääasiakokonaisuutta:

1. Asiakkaan osallisuuden, aseman ja oikeuksien vahvistaminen
2. Palveluiden järjestäminen
3. Ennakollinen valvontatyö
4. Jälkikäteinen valvontatyö

Näiden pääasiakokonaisuuksien sisälle lukeutuu monipuolinen kuvaus omavalvonnan kautta esille tulevista tekijöistä, ja siihen vaikuttavista yhteyksistä. Asiat kytkeytyvät ja vaikuttavat toisiinsa. Näen selkeää jatkumoa asiakkaan osallisuuden vahvistamisen ja valvontatyön välillä. Valvontatyö sijoittuu koko asiakkuuden ajalle, joten sitä ei voi irrottaa omaksi erilliseksi kokonaisuudeksi, vaan ne kulkevat rinnakkain asiakasprosessin aikana turvaten asiakkaan osallisuuden, oikeuksien ja aseman toteutumisen. Kuvio 4 havainnollistaa aineiston analyysin pääkohtia. Kuvan jälkeen avaan tekstissä pääkohtien alle tulevia asiakokonaisuuksia ja niihin vaikuttavia tekijöitä.



Kuvio 4 Asiakkaan palveluprosessin ja valvontatyön sijoittuminen

Kuvio 4 kuvaa sosiaalityön asiakasprosessia, jossa vahvistetaan asiakkaan osallisuutta ja asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista. Asiakasprosessi on suunnitelmallinen palveluprosessi, jossa on useita eri vaiheita. Pidän lähtökohdaksi ajatusta, että omatyöntekijä on prosessin toimeenpaneva ja koordinoiva osa, näin myös aineiston mukaan toteutuu. Kuvan yläreunassa näkyy poikkileikkaavana osana asiakkaan osallisuus sekä asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutuminen palveluprosessissa. Asiakas saa ja tarvitsee ohjausta ja neuvontaa omassa tilanteessaan. Ohjaus ja neuvonta ovat keskeisiä työmenetelmiä sosiaalityössä, jota tarvitaan läpi asiakkuuden, mutta erityisesti asiakkuuden alkuvaiheessa. Mikäli ohjaus ja neuvonta johtavat asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, käynnistyy asiakkaan asiakkuus sosiaalihuollossa.

Aineiston analyysin perusteella päädyin yhdistämään asiakkaan osallisuuden vahvistumisen ja asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen yhdeksi pääkategoriaksi. Nämä molemmat

asiakokonaisuudet kulkevat asiakkaan prosessissa yhtä matkaa. Asiakkaan oikeuksiin kuuluu osallistua, ja olla osallisena omassa elämän tilanteessa, joten asiakkaan osallisuuden erotteleminen asiakkaan oikeuksista puhtaasti ei tässä valvonnan kontekstissa onnistu. Asiakkaan suunnitelmallinen palveluprosessi on jatkumo, joka asiakkaan kohdalla jatkuu koko asiakkuuden ajan. Olen kuvannut tämän kuvaan 3, tumman sinisellä värillä ja jakanut sen tarkoituksella kahteen osaan. Tällä havainnolla teen jakoa suhteessa valvontatyöhön ja mahdollisuuksiin sekä näkyviin toteutustapoihin. Analysoin tässä luvussa kokonaisuudessaan asiakkaan osallisuutta, oikeuksia ja asemaa vahvistavan suunnitelman palveluprosessin näkymänä.

Valvontatyön näkökulmasta konkreettisena pääkategorioina tuli esille palveluiden järjestäminen omana vaiheenaan, ja sen lisäksi konkreettisena valvontana ennakollinen ja jälkikäteen tehtävä valvonta. Ennakollinen valvonta ulottuu tai liittyy palveluiden järjestämiseen ja osittain myös vaikuttaa jälkikäteiseen valvontaan. Siksi ennakollinen valvonta on sosiaalityöntekijän valvontatyön keskiössä. Tarkemmin kuvaukset analyysin tulkinnasta esittelen luvussa 5.

4.3.2 §OHOVA –hankkeen opiskelijatehtävä aineistona ja sen analyysi

Tutkielman toisena aineistona toimii §OHOVA-hankkeen opiskelijoiden Oikeudellinen sosiaalityössä, sosiaalityö oikeudellisessa –kurssin moduuliin 2 oppimistehtävän vastaukset. Kurssi on toteutunut syksyllä 30.8.-17.10.2021 välisenä aikana. Tehtävät on tehty varsinaisesti koulutuksen oppimisen materiaalina, joten aineisto on sekundäärinen aineisto. Aineisto on siis alun perin kerätty jostain muuta kuin tutkimustarvetta varten, silloin aineistosta käytetään nimitystä sekundäärinen aineisto (Ronkainen 2011, 133). Oppimistehtävät on palautettu syyskuussa 2021 hankkeen koulutuksen aikana. Tehtävän toimeksiannossa on pyydetty vastaajia lukemaan kaksi artikkelia: Jutta Kinnusen kirjoittama ”Potilaslain muistutusmenetely” ja Talentia-lehden julkaisema artikkeli ”Epäkohdasta ilmoittaminen on kaikkien etu”. Näiden artikkeleiden pohjalta opiskelijoita on pyydetty vastaamaan seuraavaan oppimistehtävään:

Pohdi omavalvonnan/epäkohtailmoitusten ja sosiaalihuollon asiakaslain (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000) mukaisten muistutusten merkitystä palveluiden kehittämisen ja asiakkaan oikeuksien toteuttamisen kannalta. Vertaa Kinnusen artikkelissa kuvattua potilaslain mukaista muistutusmenettelyä sosiaalihuollon asiakaslain mukaiseen muistutusmenettelyyn. Mitä yhteistä ja mitä eroa on menettelyillä? Pohdi muistutuksia ja epäkohtailmoituksia myös oman työsi kannalta.

Oppimistehtävänä olevasta aineistosta olin erityisesti kiinnostunut vastaajien pohdinnoista ja kokemuksista oman työn kannalta katsottuna. Eli miten vastaajat nostivat esille muistutusten ja epäkohtailmoitusten kautta mahdollisen valvontatyön ja palvelunlaadun kokonaisuudessaan sekä miten muistutukset ja epäkohtailmoitukset vaikuttavat omaan työhön tai osaamiseen liittyen.

Aineisto koostuu 40 tehtävän vastauksesta, jotka olivat mitaltaan 1-5 sivuisia. Kaikki vastaajat olivat sosiaalityöntekijöitä. Aineisto tuli tutkijalle valmiiksi anonymisoituna 5.4.2022. Aloitin aineistonanalyysin 2.5.2022 lukemalla läpi koko aineisto, yhteensä 89 sivua.

Yleiskuvana aineistosta nousi esille heti aineistoon tutustumisen jälkeen vastaajien olevan tai olleen esihenkilö roolissa ja tai sosiaalityöntekijän roolissa niin julkisella kuin yksityisellä ja kolmannen sektorin tehtävissä. Pohdintoja oman työn näkökulmasta oli esillä hyvin laajasti ja varsin monipuolisesti kuvattuna. Sosiaalityön asiakasryhmistä esille tuli lastensuojelun, vammaispalvelun, aikuissosiaalityön ja vanhustyön näkökulmia. Vastaajien työtehtävät vastauksien perusteella olivat esihenkilöasemasta, sosiaalityöntekijänä tai valvontaan ja palveluiden hankintaan liittyviä työtehtäviä. Omavalvontaan, muistutuksiin, kanteluihin ja epäkohtailmoituksiin suhtautuminen oli osalla hyvin negatiivinen, johtuen heidän omista henkilökohtaisista kokemuksistaan. Osa koki muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset kuormittavina tekijöinä. Erityisesti epäkohtailmoitusten tekemisen osalta pidettiin käytäntöä tehdä epäkohtailmoitus hyvin korkealla. Toisaalta muistutukset nähtiin pääsääntöisesti mahdollisuutena kehittää ja oppia uutta omasta työstä, ja vaikuttaa asiakasprosessien kautta toimintakulttuurin muutokseen omalla työpaikalla.

Oikeudelliseen osaamiseen liittyen aineistosta nousi esille vahvasti lainsäädännön tuntemus, jonka tulee olla ajantasaista. Vastaavasti lainsäädännön osaamattomuus tuli myös esille, ja

sen nähtiin vaikuttavan negatiivisesti koko asiakasprosessiin sekä osittain aiheuttavan asiakkaalle huonoa palvelua. Hyvän hallintotavan noudattaminen, virkavastuun olemassaolo ja valvontajärjestelmän toimiminen tai toimimattomuus nousivat myös esille vastauksissa. Niin ikään sosiaalityöntekijöiden resurssipula tuli esille vastauksissa erilaisista näkökulmista kirjoitettuna. Aineisto tuottaa kokonaisuudessaan sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä, kokemuksia ja mielipiteitä asiantuntijoiden roolista katsottuna, sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvakeinoista, omavalvonnasta, palvelulaadusta ja siihen liittyvästä osaamisesta. Osittain nämä seikat on tuotu esille osaamisvajaina ja tunnistettuina koulutustarpeina.

Aineistoa ei alkuperäisesti ole tehty tätä tutkimusta varten. Aineiston luonteesta johtuen aineistossa korostuu asiakkaan oikeusturvakeinoina muistutukset ja kantelut sekä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista. Tämä johtuu oppimistehtävän tehtävän annosta. Tästä huolimatta aineistossa oli hyvin kuvattuna sosiaalityöntekijän oikeudelliseen osaamiseen liittyviä tekijöitä. Etsin aineistosta ilmauksia, jotka kuvaavat sosiaalityöntekijän oikeudellista osaamista, valvontatyöhön liittyvää osaamista, asiakasprosessin laatua ja sujuvuutta kuvaavia tekijöitä. Osatekijänä kontekstissa on väistämättä muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset. Pyrin tietoisesti näkemään näiden asioiden taustalle tai läpi saadakseni muitakin näkemyksiä esille.

Aineistoon tutustumisen jälkeen pelkistin aineistoa, ja poimin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä noudattaen alkuperäiset ilmaukset erilliseen tiedostoon. Päädyin tässä vaiheessa suoraan käyttämään teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, sillä ajattelin teorian tiedon tutkielmani käsitteiden kautta ohjailevan omaan ajatustani ja analyysia tässäkin aineistonanalyysin vaiheessa. Pelkistettyä aineistoa tuli yhteensä 33 sivua word-tiedostona. Pelkistysvaiheessa häivytyin aineistosta vielä paikkakuntien tai työpaikkojen nimiä vahvistaakseni aineiston ja sen vastaajien anonymiteettiä. Tämän jälkeen pelkistetystä aineistosta siirsin erilliseen excel-taulukon vielä tarkkoja lauseita tai asiakokonaisuuksia säilyttäen kuitenkin lauseiden alkuperäisen muodon kokonaan. Excel-taulukon rivejä kertyi noin 80.

Pelkistuksen tekemistä haastoi se, että tunnistinko aineistosta riittävän hyvin ja tarkasti vastaajien kirjoittamista teksteistä heidän oman pohdinnan erilleen tehtävänannon mukaisten artikkelien referoinnista tai tulkitsemisesta. Aineistossa oli pääsääntöisesti pohdintaa omasta sosiaalityöntekijän roolista. Muutamassa, alle viidessä vastauksessa oli kuitenkin vastaajan

tai pohtijan rooli selkeästi omaisen roolista tehtyä. Jätin nämä vastaukset huomioimatta, sillä tutkielmani kohteena on sosiaalityöntekijän asiantuntijan roolissa, ja tutkielmani tehtävänä olevan oikeudellisen osaamisen tunnistaminen ja kuvaaminen.

Pelkistysvaiheen jälkeen tein varsinaisen pelkistuksen omaan taulukon sarakkeeseen, joista lähdin muodostamaan luokittelua, ensin ala- ja yläluokkiin sekä viimeiseksi yhdistelevään luokkaan. Kuvio 5 havainnollistaa teoriaohjaavan sisällönanalyysin etenemistä.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
V6: ”Sosiaalialan työ on palvelua jonka lopputuloksena tulisi olla asiakkaan edunmukainen toiminta, ja merkittävä osa palvelua ovat asiakkaan kunnioitava kohtaaminen ja asianmukaisesti muotoiltu ja perusteltu viranhaltijapäätös.”	Asiakkaan edunmukainen toiminta + Asiakkaan kunnioitava kohtaaminen + asianmukaisesti muotoiltu ja perusteltu viranhaltijapäätös	vuorovaikutus + hallintopäätös	hyvän hallintotavan noudattaminen	oikeudellisen toimintaympäristön tunteminen
V12: ”Omaan sosiaalityöntekijyyteeni kuuluu vahvasti se, että vaikka en olisi asiakkaan kanssa saa mieltä käsiteltävistä asioista tai niiden seurauksista tai muusta kyseiseen asiakastilanteeseen vaikuttavasta tekijästä, pyydän, ohjaan ja neuvon asiakasta aina hakemaan muutosta päätökseen, mikäli päätös on asiakkaan mielestä virheellinen tai epäoikeudenmukainen.”	pyydän, ohjaan ja neuvon asiakasta aina hakemaan muutosta päätökseen	Asiakkaan muutoksen hakuprosessin ohjaus	Asiakkaan oikeuksien toteuttaminen	Oikeudellinen osaaminen
V10: ”Nykyisessä työssäni korostuvat tasapuolisuus sopimusneuvotte- luissa sekä asiakkaiden ohjaus ja neuvonta. Työni edellyttää tietoa asiasisällöistä ja lainsäädännöstä. Pitämällä huolta omasta osaamisestani ja vuorovaikutustaidoistani pyrin tarjoamaan asiakkaille laadukasta, heidän arvoista palvelua.”	asiakkaiden ohjaus ja neuvonta + tietoa asiasisällöstä ja lainsäädännöstä + pitämällä huolta omasta osaamisestani ja vuorovaikutustaidoistani	ohjaus ja neuvonta + lainsäädännön tuntemus + vuorovaikutustaidot	oikeudellinen osaaminen + substanssiosaaminen	Palvelun laatu
V9: ”Henkilökunnan koulutus esim. lakien muuttuessa tai muista ulkoisista muutoksista tiedottamisessa on keskeistä ennaltaehkäisyä. Toimintakulttuurin muutokseen voi organisaatioilla mennä aikaa.”	Henkilökunnan koulutus esim. lakien muuttuessa	Koulutustarpeen tunnistaminen lainsäädännön muuttuessa	havaittu mahdollinen oikeudellinen osaamisvaje	Oikeudellinen osaaminen
V24: ”Sosiaalityöntekijänä minulla on vastuu valvoa sijaishuoltoyksiköiden toimintaa ja välillä niihin sijoitetut nuoret ovat yhteydessä sosiaalityöntekijään ja kertovat epäkohdista.”	Vastuu valvoa sijaishuoltoyksiköiden toimintaa	Virkavastuu valvonnan tekemiseen	jälkikäteinen valvonta + julkinen valta	Oikeudellisen toimintaympäristön tunteminen
V40: ”Meillä on paljon hyviä palveluntuottajia mutta toisinaan pyytäessäni asiakkaista asumisyksikön päivittäiskirjauksia tulee kirjauksia lukiessani mieleen, etteivät asiakkaat aina saa laadultaan hyvää kohtelua. Kirjauksia lukiessa niistä paistaa läpi työntekijöiden kyllästyminen haastaviin asiakkaisiin ja tämä helposti heijastuu asiakkaiden kohtelussa.”	Asiakkaat aina saa laadultaan hyvää kohtelua + kirjauksia lukiessa	Asiakkaan kohtelu	Vuorovaikutus	Asiakkaan asema ja oikeudet

Kuvio 5 Oppimistehtävän teoriaohjaavan sisällönanalyysin toteuttaminen

Analyysin luokittelun tekemisessä teoriaohjaavuus vie päättelyä eteenpäin. Aineiston luokittelussa ja yhdistelyssä kokeilin useita vaihtoehtoja ennen lopullista analyysin luokittelun päätöstä. Luokittelun tekemiseen vaikutti tutkielmani teoriaohjaavuus, ja edellisen aineiston osan analyysi. Analyysissa nousi esille päällekkäisyyttä ensimmäisen aineiston osan kanssa, esimerkiksi hyvän hallintotavan noudattamisen osalta.

Analyysin yhteenvetona esittelen sosiaalityöntekijän oikeudellisen osaamisen kokonaisuuden. Sosiaalityöntekijän oikeudellinen osaaminen muodostuu tutkielmani mukaan neljästä osa-alueesta.

- 1) Sosiaalihuollon lainsäädännön ajantasaisesta tuntemuksesta. Lainsäädännöllinen osaaminen voi kohdentua oman työalueen, tai –sektorin tai asiakasryhmän mukaan.
- 2) Ohjauksesta ja neuvonnasta, joka kohdistuu lainsäädännön tuntemukseen asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakkaan edun toteutumisesta. Ohjausta ja neuvontaa annetaan niin asiakkaalle itselleen kuin palveluntuottajalle, jonka toiminnan piirissä asiakas on.
- 3) Päätöksen teosta ja hyvän hallintotavan noudattamisesta.
- 4) Virkavastuun noudattamisesta sosiaalityöntekijänä osana julkisen vallan toimintaa.

Nämä neljä osa-aluetta muodostavat yhdessä oikeudellisen toimintaympäristön omaan työhön. Olen havainnollistanut tulkintaani kuvioon 6.



Kuvio 6 Sosiaalityöntekijän valvontatyön ja oikeudellisen osaamisen muodostuminen

Aineistosta esille nousseet neljä pääkategoriaa pitää sisällään kuvauksien sosiaalityöntekijän oikeudellisen osaamisen laajuudesta ja kiinnittymisestä osaksi oikeudellista toimintaympäristöä. Kuvaan pääkategoriat tulosluvussa 6 tarkemmin.

5 VALVONTATYÖN ULOTTUVUUDET JA OSAAMINEN

Tässä luvussa esittelen ensimmäisen aineiston osan eli omavalvontasuunnitelmien tuloksia suhteessa ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: Millaista valvontatyötä tehdään omavalvontasuunnitelmien perusteella, ja millainen oikeudellinen osaaminen korostuu omavalvontasuunnitelmien mukaan? Tulokset on jaettu neljään osaa aineistonanalyysin tulkinnan pääkategorioiden mukaisesti.

5.1 Asiakkaan osallisuuden, aseman ja oikeuksien vahvistaminen

Asiakkaan sosiaalihuollon asiakkuusprosessi käynnistyy yhteydenotolla tai ilmoituksella sosiaalihuoltoon (Hallikainen 2019, 37). Puhutaan asiakkuuden vireille tulosta (ks. Paavola & Hallikainen 2019, 59). Yhteydenoton yhteydessä annetaan jo ohjausta ja neuvontaa, jota SHL (1301/2014) 6 § velvoittaa tekemään. Voidaan puhua myös palveluohjauksesta (ks. Ala-Nikkola & Sipilä 2015). Käytän tässä tutkielmassa käsitettä *ohjaus ja neuvonta*. Ohjaus ja neuvonta perustuvat asiakkaan oikeuteen saada tietoa tilanteestaan. Tämä korostaa sosiaalityöntekijän oikeudellisia tietoja, jotta ohjaus ja neuvonta annetaan lainsäädännön näkökulmasta katsottuna oikein (Sipilä 2011, 138).

OVS5: ”Uuden asiakkaan ottaessa yhteyttä lapsiperheiden palveluihin tai lastensuojeluun, tehdään ensin palvelutarpeen arviointi yleisen palveluneuvonnan periaatteiden ja sosiaalihuoltolain mukaisesti.”

Asiakkaan oikeus palveluihin muodostuu lainsäädännön kautta. Sosiaalityöntekijän tulee osata valita oikea sovellettava sosiaalihuollon yleis- ja erityisnormi, jota kyseessä olevaan tapaukseen käytetään. Lainsäädännön tulkinnan osalta on osattava valita käytännön ohjaustilanteessa sovellettava lainsäädäntö. Valinta perustuu omaan lainsäädännön osaamiseen ja lain reunaehtojen tuntemiseen. (Tuulari ym. 2020, 16–19.) Käytännön tilanteessa kädessä ei ole lakikirjaa, josta lähteä sovellettavaa lakia etsimään. Edellä mainittua tilannetta kuvaa hyvin Heidi Poikonen ja Taru Kekoni (2019, 78–79) omassa tutkimuksessaan, joka vastaa

hyvin tämän tutkielman tuloksiin ohjauksen ja neuvonnan tärkeydestä asiakkaan osallisuuden ja oikeuksien toteutumisen osalta. Ohjauksessa ja neuvonnassa on oleellista, että asiakas ymmärtää annetun neuvonnan sisältöä ja merkitystä hänen kohdallaan.

OVS3: ”Ohjaus ja neuvonta annetaan siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Henkilökunta huolehtii mahdollisuuksien mukaan tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta, mikäli työvuorossa ei ole työntekijää, joka hallitsee asiakkaan käyttämää kieltä tai asiakas ei aisti-tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi.”

Mikäli ohjaus ja neuvonta etenevät asiakkuuden alkamiseen, tehdään asiakkaalle palvelutarpeen arviointi. *Palvelutarpeen arviointiin* liittyy vahvasti asiakkaan osallisuuden toteutuminen ja edistäminen. Palvelutarpeen arviointiin suositellaan Jutta Paavolan ja Markku Hallikaisen (2019, 70–71) selvityksen mukaan luomaan työsuunnitelma, jotta asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan kanssa yhteisessä ymmärryksessä ja suunnitelmallisesti. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan hänen läheiset tai omaiset, jotka saavat osallistua palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Palvelutarpeen arviointia voidaan toteuttaa yhteistyössä asiakkaan oman verkoston ja moniammatillista yhteistyötä hyödyntäen. Asiakkaan tarpeen tunnistaminen, ja siihen ratkaisujen löytäminen yhdessä asiakkaan kanssa ovat keskeisessä roolissa. Palvelutarpeen arvioinnissa on huomioitava asiakkaan tarpeen laaja-alaisuus ja moninaisuus. Tarpeen mukaan palvelutarpeenarvioinnin prosessiin otetaan mukaan erilaisia asiantuntijoita monialaisen yhteistyön merkeissä. Erityisesti paljon tukea tarvitsevien ja paljon palveluita käyttävien asiakkaiden kohdalla. (Tuulari & Kempainen 2022, 3–4.) Monialainen yhteistyö voidaan toteuttaa esimerkiksi asiakkaan verkostopalaverissa. Omaa osaamista suhteessa asiakkaan tilanteeseen on arvioitava, ja sitä kautta tunnistaa tarvittavien asiantuntijoiden käyttö.

OVS7: ”Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat

eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.”

Aineistosta on havaittavissa palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisen osalta erilaisia vastuunjakoja kuntien välillä. Vaihtelua on tehtävänimikkeiden osalta, kenen vastuulle palvelutarpeen arviointi kuuluu, tai kuka palvelutarpeen arvioinnin toteuttaa. Palvelutarpeen arvioinnin osalta nousi esille myös osaaminen, jota palvelutarpeen arvioinnissa tulee olla riittävästi, ja oikein kohdennettuna ottaen huomioon asiakkaan erityistarpeet. Kuntien sisällä voidaan käyttää erilaisia asiakasohjautumisen tapoja palvelutarpeen arvioinnin vastuuhenkilön päättämisestä (ks. Paavola & Hallikainen 2019, 66–67). Tämä selittää sen, että aineistossa on käytetty useita eri nimikkeitä palvelutarpeen arvioinnin toteuttajasta tai vastuuhenkilöstä aineistonkin ollessa usealle sosiaalityön sektorille hajautuneena.

OVS3: ”Palvelutarpeen arvioinnista vastaa vammaissosiaalityön palvelujen sosiaalityöntekijä.”

OVS7: ”Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.”

Lastensuojelun osalta lastensuojelulaki on tarkkarajaisesti määrittänyt lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtäviksi lastensuojelutarpeen selvittämisen, lapsen läheisverkoston kartoituksen ja asiakassuunnitelman laatimisen. Sosiaalityöntekijän erityisenä velvollisuutena on johtaa lasta koskevan lastensuojeluprosessin etenemisestä. (Nyrhinen 2016, 86.)

Palvelutarpeen arviointiin liittyy hyvän hallintotavan noudattaminen, mikä edellyttää viivytyksetöntä toimintaa ja täsmällisyyttä sekä määräaikojen noudattamista (ks. Mäenpää 2017, 95). Menettelytavat palvelutarpeen arvioinnin prosessissa on oleellinen osa palvelutarpeen arvioinnin onnistumista (Hallikainen 2019, 37). Tarkempia aikamäärittäjä palvelutarpeen arvioinnin osalta määrittää sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 36§. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen osalta palvelutarpeen arviointi on aloitettava 7 arkipäivän kuluessa asian vireille tulosta.

Aikuisten osalta 7 vrk:n aikamäärettä ei ole, jolloin on hyvä kuitenkin huomioida hyvän hallintotavan mukainen viivytyksettömyys. (Paavola & Hallikainen 2019, 68–69.)

OVS4: ”Lastensuojelun palvelutarpeen arviointi perustuu sosiaalityöntekijän tekemään tiedonkeruuseen, jota tehdään lapsen ja perheen kanssa keskustelemalla, tekemällä kotikäyntejä ja järjestämällä verkostokokouksia.”

Asiakkaalla on oikeus saada *nimetty omatyöntekijä*, mikäli katsotaan asiakkaan olevan erityistä tukea tarvitseva. Omatyöntekijän nimeämiseen vaikuttaa asiakkaan tuen tarve. Omatyöntekijänä voi toimia muukin sosiaalihuollon ammattihenkilö asiakkaan edun mukaisesti katsottuna. (Kuusisto & Kalliomaa-Puha 2019, 94–95). Erityistä tukea tarvitsevan henkilön kohdalla omatyöntekijän tulee olla sosiaalityöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevan henkilön määritelmä on tapauskohtainen, ja sen määrittämisessä tarvitaan herkkyyttä huomioiden asiakkaan kokonaisuus ja sosiaalityön luonne (Kuorelahti & Volanto 2019, 80; Paavola & Hallikainen 2019, 69). Moniammatillisissa tiimeissä tarvitaan erityisesti eettistä osaamista ja vuorovaikutus- ja lainsäädännöllistä osaamista, jotta palvelut saadaan nivelkohdissa toteutumaan asiakkaan edun mukaisesti (ks. Juujärvi ym. 2019, 5–10). Moniammatillisissa tiimeissä tai monialaisessa yhteistyössä tarvitaan omatyöntekijän kaltaisia asiakasprosessin koordinoijia ja johtajia, jotka ovat varmistavat asiakkaan edun toteutumista (Pehkonen ym. 2021, 49).

OVS1: ”Asiakkaalla, joka tarvitsee erityistä tukea, on mahdollisuus saada omatyöntekijä, joka huolehtii hänen palvelujensa kokonaisuudesta, tekee palvelutarpeen arvioinnin.”

Katja Kuusiston ja Laura Kalliomaa-Puhan (2019, 95) tutkimuksen mukaan päihdepalveluissa omatyöntekijänä toimi sosiaalityöntekijä noin puolelle asiakaskunnasta. Tämä vahvistaa näkemystä siitä, että omatyöntekijää ei välttämättä ole nimetty kaikille asiakkaille tai nimetty työntekijä ei ole sosiaalityöntekijä koulutukseltaan. Lainsäädäntö on tässä kohtaan väljä, ja mahdollistaa erilaisia toteutustapoja omatyöntekijän osalta. (Mt., 93–95.) Omatyöntekijän rooliin kuuluu huolehtia asiakkaan palveluiden kokonaisuudesta. Omatyöntekijän rooli tai olemassaolo, on Eeva Liukon ja Eeva Nykäsen (2019, 42–43) tekemän selvityksen

mukaan epäselvää, koska omatyöntekijä mielletään osittain vain yhdyshenkilöksi asiakkaalle, ja toisaalta omatyöntekijä ymmärretään omaksi sosiaalihuollon palveluksi. Liukon ja Nykäsen näkemys vahvistaa tämän tutkielman havaintoa siitä, että omatyöntekijän roolia ei selkeästi noussut esille, vaan omatyöntekijän tehtävät nähtiin lyhyesti toteamuksena. Toisaalta asiaan vaikuttaa Anu Paanasen (2019, 99) tieteellis-käytännöllisen lopputyön mukaan, ettei asiakkaat aina hahmota omatyöntekijän termiä tai käsitettä, vaikka omatyöntekijyyttä kuvastaa juuri sitä työtä, mitä asiakkaan ”sossu” tekee. Omatyöntekijyyteen liittyviin havaintoihin vaikuttaa myös aineiston luonne ja toissijaisuus aineiston alkuperäiseen tarkoitukseen nähden.

Palvelutarpeen arviointi johtaa *asiakassuunnitelman* tekemiseen (Heikkilä 2019, 196). Asiakirja tehdään kirjallisena yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisten, läheisten tai verkoston kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ylös määrämuotoisesti asiakkaan tämän hetkinen tilanne, palveluntarve, miten siihen vastataan ja millainen tarkoitus ja tavoite asiakkaan tilanteeseen muodostuu.

OVS4: ”*Lastensuojelulain mukainen asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä lapsen ja hänen perheensä sekä muun läheis- ja yhteistyöverkoston kanssa.*”

Asiakassuunnitelman sisältöä ohjaa SHL (1301/2014) 39 §. Pykälä edellyttää asiakassuunnitelman sisältöä asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa. Asiakassuunnitelma on merkittävä asiakirja asiakkaan palveluiden järjestämisen kannalta. Toki myös asiakkaan oman osallisuuden kannalta, koska asiakkaan tulee olla osallisena asiakassuunnitelmaa tehtäessä. Asiakassuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään asiakkaan tarpeen mukaan, kuitenkin säännöllisesti. Asiakassuunnitelman tekemisestä aineiston mukaan vastaa omatyöntekijä tai vastuutyöntekijä. Asiakassuunnitelma voidaan tehdä osana asiakkaan verkostopalaveria, jolloin asiakkaan palvelun tarkoitus ja tavoitteet saadaan kaikkien tietoon yhdellä kertaa. Mikäli asiakassuunnitelma tehdään monialaisesti, se mahdollistaa asiakkaan kanssa tehtävän työnjaon muodostumista tai selkeytymistä, ja asiakkaan tietoisuuden lisääntymistä yhteisestä suunnitelmasta (Heikkilä 2019, 196). Samalla saadaan konkretisoitua asiakkaan asiakassuunnitelman toteutusta ja sitä vahvistavaa tarkempaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa tai vastaavaa asiakirjaa. Monialainen yhteistyö asiakkaan asiakassuunnitelman muodostamisessa on lainsäädännön mukaista toimintaa (Tuulari & Kempainen 2022, 9).

OVS 5: ”Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laadinnassa hyödynnetään monialaista yhteistyötä asiakkaan palvelutarpeen määrittämässä laajuudessa.”

Asiakkaan aloittaessa hänen tarpeensa mukaista palvelua, asiakkaalle tehdään henkilökohtainen *hoito- ja palvelusuunnitelma* tai vastaava asiakirja. Se johdetaan asiakkaan asiakassuunnitelmasta, joten hoito- ja palvelusuunnitelma ei voi olla irrallaan asiakassuunnitelmasta. Lastensuojelun asiakkaille tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelma-asiakirjassa kuvataan konkreettisesti asiakassuunnitelman tavoitteet ja keinot, ja kuvataan, miten tavoitteisiin pyritään. Hyvään hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuuluu myös kirjata, miten suunnitelman toteutusta seurataan ja arvioidaan. Asiakkaan itsensä kuuluu saada osallistua häntä koskevien asioiden käsittelyyn. (Päivärinta & Haverinen 2002, 13.) Hoito- ja palvelusuunnitelmassa tulee huomioida asiakkaat kaikki palvelut (Tuulari & Kempainen 2022, 9).

OVS5: ”Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen, lapsen vanhempien ja laitoksen kanssa yhteisessä verkostopalaverissa, jossa on paikalla lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tuo laitoksen tiedoksi lapsen lastensuojelulain mukaisen laajemman asiakassuunnitelman, jossa on määritelty sijoituksen tarkoitus ja tavoitteet. Tällä toimintatavalla hoito- ja kasvatussuunnitelma saadaan vastaamaan lapsen lastensuojelun asiakassuunnitelman mukaisia tarkoituksia ja tavoitteita.”

Erityisesti lastensuojelun osa-alueella lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä eli oma-työntekijä vastaa siitä, että sijaishuoltopaikassa laaditaan lapsen kanssa yhteistyössä hoito- ja kasvatussuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen tarkoittaa yhteistyötä ja vuorovaikutusta asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Tarvittaessa tässä vaiheessa on hyvä käyttää tarvittaessa moniammatillista verkostopalaveria työmenetelmänä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman osana huomioidaan lapsen henkilökohtainen tarve, johon vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu. Oleellista on tunnistaa lapsen henkilökohtaiset tarpeet ja toiveet suhteessa sijoituksen tavoitteisiin ja tarkoitukseen, jolloin hoito- ja kasvatussuunnitelmasta on mahdollista tehdä hyvin konkreettinen.

OVS7: ”Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa siitä, että sijais- huoltopaikassa laaditaan tarvittaessa hoito- ja kasvatussuunnitelma. Hoito- ja

kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu.”

Hoito- ja palvelusuunnitelma vaiheessa, kuten sitä edeltävässä asiakassuunnitelma vaiheessa on huomioita velvollisuus ohjata ja neuvoa asiakasta itseään, mutta myös palveluntuottajaa. Ohjaus ja neuvonta ovat palveluntuottajan suuntaan ennakkollista valvontaa, ja vastaavasti asiakkaan suuntaan se on asiakkaan asemaan ja oikeuksia vahvistavaa ja erityisesti asiakkaan osallisuutta sekä itsemääräämisoikeutta tukevaa ja vahvistavaa työtä. Siinä korostuu vuorovaikutus asiakkaan kanssa, jota tehdään siten, että asiakkaalla on mahdollisuus ymmärtää ikätasoisesti ja kognition huomioiden asiakkaan palveluiden merkitys asiakkaalle itselleen. Asiakkaalla on oikeus saada tietoa ymmärrettävästi. Asiakirjaan kuvataan myös asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimenpiteet, mikäli sellaisia tarvitaan, sekä huomioidaan rajoitteiden käytön ennalta ehkäisy.

Sosiaalihuollon asiakkuudet ovat kestoaltaan eri mittaisia. Osalla asiakkaista asiakkuudet ovat läpi elämän jatkuvia. Asiakkaan tilanteet saattavat muuttua iän ja kehityksen myötä. On siis tarpeen päivittää asiakasta koskevia suunnitelmia, tavoitteita ja palveluiden järjestämistä osana asiakkaan jatkuvaa palveluntarpeen arviointia (Hallikainen 2019, 36). Asiakassuunnitelmassa määritellään, kuinka tiheästi asiakassuunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään, jonka yhteydessä arvioidaan asetettujen tavoitteiden toteutumista suhteessa palvelun sisältöön ja laatuun nähden. Asiakkaan kanssa pidettävät säännölliset keskustelut tai tapaamiset edesauttavat asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista. Asiakaspalautteet ovat yksi keino saada lisätietoja palvelun sisällöstä ja onnistumisesta asiakkaan palvelun tarpeen toteuttamisessa.

OVS7: ”Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomiointiin ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.”

Arviointi asiakkuuden aikana on yksi keino tai väline, jolla voi vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja toisaalta myös asiakkaan oikeuksien toteutumista. Arvioinnin avulla saadaan selville asiakkaan tilanteen muutokset ja tavoitteiden saavuttamisen arvioinnin perusteella on

mahdollista nähdä muutoksia asiakkaan tilanteessa. Asiakkaan tilanteen arviointia voidaan tehdä säännöllisesti asiakkaan asiakassuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja tai hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Ilman suunnitelmissa määriteltyjä tai asetettuja tavoitteita on arvioinnin tekeminen haastavaa. Arvioinnissa on oleellista asiakkaan äänen esille tuleminen ja asiakkaan kuuleminen. (Rostila 2001, 64–66; Zechner & Hytti 2019, 47.)

OVS6: ”Arvioidaan yksilön ja perheen kokonaisvaltaista elämäntilannetta työskentelyn aikana.”

Arviointi on merkityksellinen taito sosiaalityössä, sillä ilman arviointitaitoa on hankalaa saada selville asiakkaan tilanne, sekä miten asiakkaan tilanteeseen voidaan vaikuttaa. Arviointia tehdään sosiaalihuollon asiakasprosessin kaikissa vaiheissa, ja se on yksi osaaminen osa-alue. (Zechner & Hytti 2019, 48–49.) Asiakkaan asiakkuuden aikana arviointi tekee näkyväksi asiakkaan tilanteen kehittymisen tavoitteiden kautta mitattuna tai katsottuna (Rostila 2001, 91).

5.2 Palveluiden järjestäminen

Tämä luku kuvaa aikaisemmin esittämäni kuvan 3 mukaista vasemman puoleista palaa, jonka aikana asiakkaan palveluiden järjestäminen tapahtuu. Palveluiden järjestäminen on yhteydessä, rinnakkain ja päällekkäin ennakollisen valvonnan kanssa (ks. Husso 2021, 81). Palveluiden järjestämisen vaihe alkaa, kun asiakkaan suunnitelmallinen sosiaalihuollon asiakkuus alkaa palvelutarpeenarvioinnin jälkeen (ks. Lehmuskoski ym. 2022).

Palveluiden järjestämisen vaiheessa huomioidaan asiakkaan osallisuuden toteutuminen, sillä asiakkaan tulee olla mukana palveluiden järjestämisen vaiheessa. Asiakkaan osallistuminen oman asiakkuuden suunnitteluun vahvistaa asiakasturvallisuutta, asiakkaan osallistumismahdollisuuksia ja asiakkaan edun toteutumista. Tämä ei toteudu ilman, että sosiaalityöntekijä huomioi asiakasprosessin aikana asiakkaan itsemääräämisoikeutta. (Pehkonen ym. 2021, 49.)

OVS2: ”Palveluiden järjestämisessä lähtökohtana ja edellytyksenä on asiakkaan osallisuus hänelle tehtävän palvelusuunnitelman laatimisessa ja järjestettävien palveluiden tuottamisessa.”

Ajatellaan, että asiakkaan tulee olla tietoinen juuri hänelle hankittavasta palvelusta, ja asiakkaalla on oikeus ja mahdollisuus olla vaikuttamassa valintaan vaikuttavista kriteereistä. Asiakas voi vaikuttaa saamaansa palveluun. Tällä toimenpiteellä halutaan varmistaa hankittavan palvelun sopiminen juuri tämän asiakkaan tarpeeseen.

OVS5: ”Ennen ostopalveluiden hankintaa tehdään selvitystä ostopalvelun vastaamisesta asiakkaan tarpeeseen. Asiakas on tietoinen hankittavasta ostopalvelusta ja valintaan vaikuttavista kriteereistä, jos kyse on nimenomaan hänelle ostettavasta palvelusta.”

Ostopalvelun järjestämisessä tulee huomioida *palvelun sisällön määrittäminen* ja palvelun hinnan muodostuminen. Palvelun sisällön määrittämisellä on vaikutuksia niin asiakkaan palvelun tarpeen tyydyttämiseen kuin asiakkaan oikeuksien toteutumiseen. Lisäksi palvelun sisällön määrittämisellä on merkitystä myöhemmin, kun arvioidaan asiakkaan palvelun edistymistä tai tavoitteiden saavuttamista. Palvelun sisällössä voidaan yksilöllisesti huomioida asiakkaan tarvelähtöisyys palvelun sisällöllisessä laajuudessa.

OVS5: ”Sopimuksen toteutumista seurataan valvontakäynneillä, asiakkaan kanssa keskustelemalla ja yhteydenpidolla palveluntuottajaan. Asiakassuunnitelman päivittämisen yhteydessä arvioidaan asetettujen tavoitteiden toteutumista suhteessa palvelun sisältöön ja laatuun.”

Palvelunjärjestämisen vastuu on kunnalla. Palvelun toteuttaminen voidaan hoitaa joko kunnan omana palveluna tai ostaen kunnan ulkopuolelta joko yksityiseltä toimijalta, kolmannen sektorin toimijalta tai toiselta kunnalta tai kuntayhtymältä. Oleellista on sopia palvelun sisällöstä, ja tehdä tilanteen mukaan ostopalvelusopimus.

Sosiaalihuollon asiakasryhmästä riippuen asiakkaan palveluiden järjestämiseen voi liittyä erilaisten tukipalveluiden järjestäminen, jotka eivät sisälly varsinaiseen palveluun. Esimerkiksi erityisryhmien asumispalveluiden toimialueella voi olla tarve täydentää varsinaista palvelua tukipalvelulla. Näistä sovitaan palvelun sisällön määrittämisen yhteydessä tai myöhemmin tarpeen tullessa esille. Luonnollisesti silloin on tarve päivittää asiakkaan asiakassuunnitelmaa.

OVS2: ”Vammaispalvelu turvaa vammaispalvelulain mukaisten palveluiden tukitoimien järjestämisen.”

Palvelun järjestäminen on onnistunut, kun hankittu palvelu alkaa asiakkaalle sovitusti. Asiakkuus ei pääty tässä kohden vaan asiakkaan saamaa palvelua tulee seurata yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaan asiakassuunnitelmaan liittyen tulee tehdä päivityksiä säännöllisin väliajoin, joka on määritelty asiakassuunnitelmassa. Asiakkuuden aikana on tarve arvioida ja seurata palvelun toteutumista.

Hyvä hallintotapa on keskeinen menettelyllinen asia asiakkaan aseman ja oikeuksien sekä osallisuuden toteutumisen kannalta (ks. Mäenpää 2017, 94–96). Hyvä hallintotapa tuli esille aineistossa useaan otteeseen, joten en voinut rajata tätä kokonaan analyysin tulkinnan ulkopuolelle. Hyvä hallintotapa liittyy vahvasti sosiaalityöntekijän oikeudelliseen osaamiseen menettelyllisenä seikkana. Hyvän hallintotavan mukaisesti viivytyksettömyys ja asian tarkka sekä huolellinen käsittely näyttäytyvät asiakkaan oikeutena hyvään kohteluun ja palveluun. Hyvän hallintotavan noudattamiseen liittyy asiakkaan asioiden menettelylliset tavat, joilla asiakkaan asioita käsitellään. Hyvä hallintotapa noudattaa asiakkaan oikea-aikaista kuulemista ja lopulta päätöksen antamista asiakkaan vireillä olevaan asiaan. Päätökset ovat perusteltuja ja selkeitä, ja niihin asiakas voi hakea oikaisua havaitessaan virheen tai käyttää valitus mahdollisuutta. Päätöksien tulee olla kirjallisessa muodossa, jossa asia on perusteltu niin laki- kuin asiakkaan tapauskohtaisesti. (Mäenpää 2017, 94–96; Tuulari ym. 2020, 17.)

OVS5: ”Henkilöstö noudattaa hallintolain mukaisia määräytyksiä ja toteuttaa hyvää hallinnointitapaa. Asiakkaita kohdellaan sosiaalipalveluiden arvojen mukaisesti asiakaslähtöisesti ja oikeudenmukaisesti kuten laki asiakkaan oi-

keuksista ja velvollisuuksista määrittää. Henkilöstö on tietoinen hyvästä hallinnointitavasta ja ne on kirjattu työnantajan laatimiin ohjeistuksiin. Henkilöstö on velvollinen tutustumaan ko. ohjeistuksiin.”

Asiakkaan oikeuksien ja aseman toteutumisen osalta aineistosta nousi esille asiakkaan oikeudet osallistua oman palvelun tarpeen arviointiin ja suunnitteluun. Asiakkaiden toiveiden kuuleminen koko hänen prosessinsa aikana vahvistaa asiakkaan osallisuuden toteutumista. Lisäksi asiakkaan oikeus saada nimetty omatyöntekijä itselleen, kun asiakas on erityistä tukea tarvitseva, on merkittävä tekijä asiakkaan prosessin hallinnan kannalta (Kuusisto & Kalliomaa-Puha 2019, 106). Asiakkaalla on myös oikeus saada päätös tai sopimus palvelusta, jota hän tarvitsee, esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelma on sellainen asiakirja, jossa ilmaistaan asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyvät konkreettiset asiat.

5.3 Ennakollinen valvonta

Ennakollinen valvonta painottuu nimensä mukaisesti ennakolta tehtäviin valvonnan osa-alueisiin (Husso 2021, 81). *Ohjaus ja neuvonta* ovat ensisijainen valvonnan keino (Marjamäki & Kaikko 2017, 525). Ohjaukseen ja neuvontaan liittyviä tekijöitä löytyi aineistosta, johon viittaa yhteistyö, säännöllinen yhteydenpito ja seuranta palveluntuottajaan sekä erilaiset raportointikäytännöt että tilastoinnit.

OVS8: ”Yhteistyötä toteutetaan asiakkaan ja hänen vastuutyöntekijän sekä palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa.”

Seuranta ja raportointi toimivat ohjauksen välineenä ja keinoina nähdä ohjauksen vaikutuksia palvelunlaatuun, asiakkaan osallisuuden vahvistumiseen ja toiminnan lainmukaisuuteen. Toki painoarvoa on annettu toimintayksikön oma-aloitteisuudelle, kuten esimerkiksi nähdään:

OVS1: ”Hoivayksiköt lähettävät myös itse raportteja, suunnitelmia kuntaan tarvittaessa.”

Asiakassuunnitelman jälkeen asiakkaalle aloitetaan järjestämään hänen tarvitsemansa palvelut. Palveluiden järjestäminen on yksi prosessin vaihe (ks. Lehmuskoski ym. 2022), jossa kiinnitytään jo varsinaiseen valvontatyöhön ennakkollisen valvonnan puitteissa. Palveluiden järjestäminen tarkoittaa asiakkaalle järjestettävä palvelun sopimista, joko ostaen yksityiseltä palveluntuottajalta tai järjestämällä se kunnan omasta palveluvalikoimasta. Joka tapauksessa on kyse palvelun hankinnasta. Palvelun hankintaan liittyy palvelun sisällöstä, määrästä ja hinnasta sopiminen. Näistä sovitaan kirjallisessa ostopalvelusopimuksessa. Ennen varsinaisen sopimuksen tekemistä on varmistettava, että kyseinen palvelu vastaa asiakkaan tarpeeseen ja asiakkaan henkilökohtainen tavoite on mahdollista saavuttaa. Ennen sopimuksen allekirjoittamista, on palveluntilaajan varmistettava palveluntuottajan lähtökohdat toimia palveluntuottajana tarkistamalla ennakkolliseen valvontaan liittyen palveluntuottajan toimiluvat, omavalvontasuunnitelma ja muut mahdolliset toimintaa ohjaavat suunnitelmat esimerkiksi lapsen hyvän kohtelun suunnitelma. Lisäksi tilaajan tulee varmistaa *tilaajavastuulain* mukaiset työnantaja velvollisuudet. Palvelun ostaminen itsessään vaatii omaa osaamista, jotta palvelun ostamisessa tulee jo huomioitua ennakkolliseen valvontaan liittyvät osa-alueet, ja varmistettua siltä osin palvelun laatua.

OVS5: ” Ostopalvelujen ja –hankintojen yhteydessä tarkistetaan tilaajavastuulain määrittelemät tilaajan ja tuottajan velvoitteet. ”

Näen että, tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttäminen on osa ennakoivaa valvontaa, jonka avulla tarkistetaan ostopalvelun lähtökohtia ja palvelua tuottavan yksikön perusedellytyksiä. Selvitysvelvollisuuden avulla julkisoikeudellinen yhteisö voi varmistaa sopimusosapuolen toteuttavansa lakisääteiset velvoitteet työnantajana, kuten verojen maksamisen, työntekijöiden vakuutusturvan huolehtimisen ja työehtojen noudattamisen. Nämä seikat ovat palveluntuottajan peruslähtökohtia palveluntuottajana. (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta 22.12.2006/1233).

Toimilupien tarkistaminen sekä palveluntuottamiseen liittyen asiakirjojen tarkistaminen, kuten omavalvontasuunnitelma, lapsen hyvän kohtelun suunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma ovat ennakkolliseen valvontaan liittyviä osa-alueita. Edellä mainittujen suunnitelmien on tar-

koitus kuvata palveluntuottajan tapaa toimia huomioiden asiakkaiden oikeudet ja asiakasturvallisuus kokonaisuudessaan. Näiden pohjalta on mahdollista muodostaa kuvaa siitä, miten turvallisesti ja ennakkoiden palveluntuottaja on varmistanut oman toiminnan laadun. Asiakirjoista tulee saada selkeä kuva siitä, että asiakkaan oikeudet on huomioita ja toiminta kokonaisuudessaan on lainmukaista ja asiakasturvallista. Se osaako sosiaalityöntekijä ottaa kantaa esimerkiksi lääkehoitosuunnitelmaan ei ole oleellista, vaan se, että saako lukija lääkehoitosuunnitelmasta sellaisen kuvan, että lääkehoidon osa-alue on suunniteltu etukäteen ko. toimintayksikön luonne huomioiden.

OVS7: ”Sosiaalityön johtajan vastuulla on pyytää lastensuojelun sijaishuollon yksiköistä yksikön omavalvontasuunnitelma”

Ennakolliseen valvontaan kuuluu *ammattihenkilöiden valvonta*, jota omavalvontasuunnitelmissa oli kuvattu johtamiseen tai henkilöstöhallintoon liittyvinä kuvauksina. Rekrytointiin kuuluvana osatekijänä kuvattiin ammattihenkilöiden kelpoisuuden ja pätevyyden tarkistamista ammattihenkilörekisteristä sekä lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen tarkistamista.

OVS7: ”Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).”

Rekrytointivaiheen jälkeen kuvattiin perehdytystä jonkin verran, jonka kautta sai kuvan perehdytyksen laajuudesta. Siihen kuvattiin kuuluvan itse asiakastyö, asiakastietojen käsittely, tietosuoja ja omavalvonta. Toisaalta perehdytykseen kuului päätöksenteko oikeuden saaminen. Sen sai vasta, kun työntekijä oli saanut riittävän perehdytyksen ja esihenkilön kanssa käydyn keskustelun jälkeen. Tämä kuvaa sitä, että perehdytyksessä käsitellään myös päätöksentekoon liittyviä sisällöllisiä, menettelyllisiä ja teknisiä asioita.

OVS3: ”Uusi työntekijä saa päätöksenteko-oikeuden perehdyttämisen ja esimiehen kanssa käydyn päätöksentekoon liittyvän keskustelun jälkeen”

Aineiston osalta on huomioitava, että omavalvontasuunnitelmissa ammattihenkilöiden valvonta, rekrytointi ja perehdys ovat kuvattuna omavalvontasuunnitelman kohteen mukaan. Joten tästä aineistosta ei voi vetää johtopäätöksiä, että sosiaalityöntekijän omatyöntekijän roolissa, tulisi alkaa tarkistamaan palveluntuottajan henkilöstön ammattikelpoisuutta tai perehdyttämään heitä. Näiden tehtävien tulisi olla kuvattuna sosiaalipalveluita tuottavan organisaation omavalvontasuunnitelmassa. Tästä voi päätellä, että sosiaalityöntekijänä tulee tuntee omavalvonnan periaatteita ja omavalvontasuunnitelman sisältöä, jotta voi varmistua siitä, että palveluntuottaja tekee omalta osaltaan ennakkollista ammattihenkilöiden valvontaa oman henkilöstön osalta. Tämä taas voi aiheuttaa sosiaalityöntekijälle ohjaus ja neuvonta tarvetta palveluntuottajan suuntaan ennakkollisen valvonnan osa-alueiden toteuttamisesta.

5.4 Jälkikäteinen valvonta

Jälkikäteisen valvonnan yhtenä osa-alueena on edelleen palveluntuottajan *ohjaus ja neuvonta*. Jälkikäteiseen valvontaan nähdään kuuluvan säännöllinen yhteydenpito ja vuorovaikutus palveluntuottajan kanssa. Näiden toimenpiteiden aikana sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus antaa ohjausta ja neuvontaa palveluntuottajalle, ja siten varmistaa palvelun laatua ja lainmukaisuutta. Sosiaalityöntekijät välittävät tietoa eteenpäin havaituista epäkohdista omalle johdolle, asiakkaille ja heidän verkostolleen. Tieto epäkohdista menee harvemmin valvontaviranomaisille asti tai asiantuntijatahoille. (Salovaara ym. 2021, 43.)

Jälkikäteisenä valvontana toimivat konkreettiset valvontatoimet eli *tarkistuskäynnit*, joissa tarkistetaan palveluyksikön toimintaa asiakirjojen pohjalta tai tekemällä tarkistuskäynti toimintayksikköön joko ennalta sovitusti tai yllättäen. Tarkistuskäynneistä tehdään muistio ja tai tarkistusraportti. Mikäli havaitaan puutteita, tai epäkohtia, annetaan toimintayksikölle joko huomautus asiasta tai kehoitus korjata ilmi tulleet puutteet määräaikaan mennessä. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 35 §.) Tarkistuskäynnillä tarkistetaan toimintayksikön omavalvontasuunnitelmat ja muut toimintaa ohjaavat suunnitelmat sekä niiden sisällöt ja päivitykset. Tarkistuskäynnteihin liittyy vahvasti palveluntuottajan ohjaaminen ja neuvonta sekä vuorovaikutus. Käynneillä voidaan tarkistaa uudelleen palveluntuottajaan liittyvät asia-

kirjat, jotka osoittavat tilaajavastuulain velvollisuuksien täyttämistä. Samalla seurataan ostopalvelusopimuksen toteutumista, jotka ovat kytköksissä asiakkaan tavoitteiden toteutumiseen. Ostopalvelusopimuksen sisältöä *arvioidaan ja seurataan* suhteessa asiakkaan henkilökohtaisiin tavoitteisiin. Sopimuksen seuranta toteutetaan myös asiakkaan kanssa keskustelemalla ja yhteydenpidolla palvelun tuottajaan varsinaisten tarkastuskäyntien ulkopuolella.

OVS1: ”Tarkastuskäynnit tarvittaessa, sovitusti tai yllättäen. Tarkastusraportit kunnista, jos sijaitsee muualla kuin [omassa kunnassa], myös käynti paikan päällä on mahdollinen. Omavalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat sekä niiden sisällöt, päivittäminen säännöllisesti. Koskee myös tukipalveluja. Yhteydenotot sähköpostilla, puhelimitse, videoneuvottelun kautta tai käynti paikan päällä.”

Jälkikäteisen valvonnan avulla puututaan havaittuihin tai ilmi tulleisiin epäkohtiin. *Epäkohtiin puuttuminen*, niiden käsittely tilanteen vakavuuden mukaisesti sekä korjausmahdollisuuden antaminen kuuluvat jälkikäteiseen valvontaan. Epäkohtiin puuttumiseen liittyy asiakkaan ympäristöstä huolehtiminen ja kokonaisuudessaan havaittuihin tai todettuihin epäkohtiin puuttuminen. Epäkohtana voi tulla tietoon esimerkiksi epäasiallista kohtelua, asiakkaan hoivan, huolenpidon tai kasvatuksen puutteita, turvallisuuden tai lääkehoidon puutteita. Tällaisten epäkohtien esille tulo aiheuttaa tarkastuskäynnin palveluntuottajan tiloihin. Asiakkaan epäasiallisen kohtelun osalta ensisijaisena toimenä tuli esille keskustelu asianosaisten kesken. Valvonnan näkökulmasta haasteita valvontaan ja sosiaalihuollon toteutuksen tuolainsäädännön erilaiset tulkintatilanteet, erityisesti palvelun riittävä määrä ja laatu eivät ole yksiselitteisiä, ja se vaikuttaa valvonnan mahdollisuuksiin puuttua mahdollisiin epäkohtiin. (Marjamäki & Kaikko 2017, 527.) Palvelun riittävyys yksilötasolla kohdentuu yksilölliseen palveluntarpeeseen ja sen arviointiin (Nykänen & Laatikainen 2022, 341–342).

OVS1: ”Mikäli toiminnassa havaitaan puutteita, kuten asiakkaiden hoiva, turvallisuus, lääkehoito tms. niin palveluntuottajalle voidaan antaa tarkastuskäynnillä huomautus ja kehoitus korjata ilmitulleet puutteet. Käynnistä laaditaan aina muistio.”

Jälkikäteiseen valvontaan liittyy asiakkaan antama palaute, ja varsinaiset oikeusturvatoimet kuten *muutoksenhaku, muistutukset ja kantelut*. Muistutukset ja kantelut kuuluvat asiakkaan oikeuksiin, jolla jälkikäteisesti voi saada muutosta aikaan esimerkiksi tyytymättömyyteen saamastaan kohtelusta tai palvelun laadusta kokonaisuudessaan. Näiden tekemiseen asiakas

saa tarvittaessa apua tarvittaessa sosiaaliasiamieheltä. Asiakkaan oikeusturvatoimien näkeminen ja mahdollisten epäkohtien tunnistaminen muistutuksien ja kanteluiden välityksellä on sosiaalityöntekijän roolissa tärkeää. Tunnistettujen tai epäiltyjen epäkohtien esille tulo laukaisee tarkastuskäynnin toteuttamisen palveluntuottajan tiloihin, tai hyvin lievän epäkohdan osalta vähintään yhteydenoton palveluntuottajalle asian selvittämiseksi. Kanteluiden ja epäkohtailmoitusten määrät on viime vuosina nousseet. (Marjamäki & Kaikko 2017, 525.)

OVS2: *”Halutessaan asiakas voi vielä jättää muistutuksen asiasta sosiaalityöntekijälle, sosiaaliasiamiehelle tai aluehallintovirastolle.”*

Jälkikäteiseen valvontaan kuuluu asiakkaan *itseääräämisoikeuden rajaamiseen* liittyvät päätökset ja toimenpiteet. On perusteltua, että esimerkiksi sijaishuoltoyksiköissä toteutettavat rajoittamispäätökset toimitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, niiden rajoittamistoimenpiteiden osalta, jotka on mahdollisia tehdä ilman lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän päätöstä. Rajoittamistoimenpiteitä ei voi aloittaa ennen asianmukaisia päätöksiä. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen osalta ollaan tekemisissä laajasti asiakkaan oikeuksien alueella, sillä rajoitustoimenpiteillä puututaan asiakkaan ihmisenä oikeutettuihin vapausoikeuksiin. Rajoittamistoimenpiteitä voidaan toteuttaa vain lainsäädännön puitteissa, ja niille henkilöille, jotka ovat kyseisen lain piirissä esimerkiksi erityishuoltolain osalta. (Jääskeläinen 2021.)

OVS7: *”Sosiaalipalveluissa itseääräämisoikeutta rajoitetaan silloin, kun lainsäädäntö sitä edellyttää ja mahdollistaa. Rajoitustoimenpiteet päätetään aina käymällä keskustelua esimiehen tai työparin kanssa. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset asiakasasiakirjoihin.”*

OVS1: *”Mikäli käytetään rajoittamistoimenpiteitä kuten hygieniahaalaria tai nostetaan sängyt reunat ylös öisin, tulee siitä tehdä kirjallinen rajoittamistoimenpidepäätös ja sen tekee hoivayksikön vastaava esimies. Päätös annetaan asiakkaalle, omaiselle, edunvalvojalle. Päätös on oikaisuvaatimuskelpoinen”*

OVS8: *”Lastensuojelun sijoituspaikoissa on lasten ja nuorten sekä heidän vanhempiensa/läheistensä itseääräämisoikeuden rajoittamisesta lastensuojelulain säännökset, joita toteutetaan yhdessä alaikäisen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.”*

Sosiaalihuollon lainsäädäntö määrittää määräaikoja esimerkiksi palveluntarpeen arvioinnin osalta (SHL 1301/2014, 36 §). *Määräaikojen noudattaminen* on yksi jälkikäteisen valvonnan ja omavalvonnan kohde. Määräaikojen seuranta toteuttaa tilastojen keräämisen ja analysoinnin osalta mm. Valvira, aluehallintovirastot ja terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, THL. Määräaikojen noudattamisen seuranta tehdään jälkikäteisesti. Kunnan sisällä määräaikojen seurannan valvontaa toteuttaa esimerkiksi lautakunnat, sosiaalijohtaja tai vastaava viranomaisena, sosiaalityön johtajat ja itse työntekijät. Määräaikojen seurantaan oli erilaisia menetelmiä, yksi niistä oli esimerkiksi viikoittaiset lastensuojelutiimin palaverit. Tällöin määräaikojen seurannassa on omavalvonnan näkökulma. Määräaikojen seurannan välineenä käytetään asiakastietojärjestelmiin merkittyjä asiakkuuden prosessin aikoja. Näiden oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta on vastuu jokaisella työntekijällä. Sosiaalihuollossa käytettävät asiakastietojärjestelmät tuovat haasteita määräaikojen seurantaan tiedonmuodostuksen näkökulmasta katsottuna. Kaikissa asiakastietojärjestelmissä ei ole tilastoinnin ominaisuuksia. Tietojärjestelmien yhtenäistämisen kautta tulevaisuudessa on helpompi seurata mm. määräaikojen toteutumista. (Rötsä ym. 2016, 17; Salovaara ym. 2021, 62–64; Santalahti 2022, 116–117.) Määräaikojen noudattamisen tarkoituksena on varmistaa asiakkaan palveluntarpeeseen vastaaminen, jotta asiakkaalla on mahdollista saada tarvitsemansa palvelu viivytyksettä tai kohtuullisessa ajassa, riippuen asiakkaan palvelun tarpeen luonteesta. Määräaikojen noudattaminen yhdistyy asiakkaan oikeuksien toteutumiseen hyvästä sosiaalipalvelusta.

OVS7: ”Arjen tasolla määräajoissa pysyminen varmistetaan viikoittaisissa lastensuojelun ja aikuissosiaalityön palaverissa. Jokaisella työntekijällä on vastuu siitä, että omien asiakkaiden prosessit asiakastietojärjestelmässä ovat oikein, jolloin määräaikojen laskeminen toteutuu asianmukaisesti ja oikein.”

Kuusiston ja Kalliomaa-Puhan (2019, 101–102) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät tuntevat heikosti SHL:n mukaisten määräaikojen noudattamisen velvollisuutta, jopa 35% tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä ei osannut sanoa noudatetaanko määräaikoja. Vaikka määräaikojen noudattamista on valvottu jo vuodesta 2012 alkaen valvovien viranomaisten toimesta (Husso 2021, 82–83). Määräaikojen noudattamiseen vaikuttavat useat eri tekijät. Se, että omavalvonnan kohteena on määräaikojen noudattamisen seuranta antaa kuvan, että vaikuttaviin tekijöihin kokonaisuudessaan halutaan löytää vastauksia tai

tunnistaa tekijöitä, jotka mahdollisesti viivästyttävät määräaikojen noudattamista. Määräaikojen noudattamisen seurannan apuna tarvitaan dokumentaatiota, ja sen helpottamiseksi asianmukaisia asiakastietojärjestelmiä. (Salovaara ym. 2021, 62–64.)

6 OIKEUDELLISEN OSAAMISEN EDELLYTYKSET

Tämä luku esittelee tutkielmani toisen aineiston eli oppimistehtävien analyysin tuloksia vastaten toiseen tutkimuskysymykseen: Millaista oikeudellista osaamista sosiaalityöntekijällä on valvontatyön toteuttamiseen asiakastyössä?

6.1 Sosiaalihuollon lainsäädännön tuntemus ja julkisen vallan käyttö

Sosiaalityöntekijän *lainsäädännön tuntemusta* aineistossa kuvattiin hyvin suoraan ja selkeästi. Lainsäädännön tuntemus näytti olevan hyvin monessa kohdin vastauksia koko asiakastyön prosessin aikana, ei pelkästään päätöksen teon yhteydessä, vaan kokonaisvaltaisena lähtökohtana omalle toiminnalle ja työlle. Lainsäädännön tuntemus ei rajoitu vain yhteen lakiin, vaan koko sosiaalihuoltoa määrittävään lainsäädäntöön (Tuulari ym. 2020, 17). Eriytisesti viranomaistyössä julkisella sektorilla toimiessa tarvitaan vahvaa lainsäädännön osaamista (Hiltula 2021, 20). Lainsäädännön tuntemusta kuvattiin esimerkiksi,

V1: *”puolestaan sosiaalityöntekijöiden tulee tuntea ja tietää kymmeniä eri lakeja päätöksiä tehdessään.”*

Laajaa sosiaalihuollon lainsäädännön tuntemusta pidetään asiakkaan oikeuksien kannalta tärkeänä, Heidi Poikosen ja Taru Kekonin (2019, 52–53) tekemässä lainsäädännön analyysissä todetaan: Lainsäädännön tulkinta tai monitulkinta voivat vaikeuttaa asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lainsäädännöllä on kokonaisuudessaan suuri merkitys koko sosiaalihuollon toteutumisessa. Toisaalta tämän tutkielman aineistossa kuvattiin lainsäädännön tuntemuksen puutteita, mikä kuvastaa oikeudellisen osaamisvajeen kautta tulevaa asiakkaan oikeuksien toteutumattomuutta. Lapin alueelle tehdyssä osaamiskartoituksessa on havaittu, että 67% sosiaalityöntekijöistä koki osaavansa hyvin sosiaalihuollon lainsäädäntöä, ja loput 33% osaa jonkin verran lainsäädäntöä (Martin ym. 2018, 128). Toisin sanoen kolme sosiaalityöntekijää kymmenestä hallitsee jonkin verran työssään tarvitsemaansa lainsäädäntöä.

Nämä numerot osoittavat tarvetta lainsäädännön tuntemuksen vahvistamiseen kokonaisuudessaan sosiaalityöntekijöiden kohdalla.

V13: *”Mielestäni perustuslaki ja siihen liittyvät oikeudet asiakkaan näkökulmasta eivät välttämättä ole selkeänä ohjenuorana em. asioita käsiteltäessä. Näkemykseni on, että muistutuksiin ja epäkohtailmoituksiin suhtaudutaan kaavamaisesti ja rutiininomaisesti.”*

Lainsäädännön tuntemusta tarvitaan myös itsemääräämisoikeuden rajoittamisen tilanteissa. Lähtökohtaisesti silloin puututaan ihmisen vapausoikeuksien rajoittamiseen, jota voi tehdä vain lain sallimissa rajoissa ja edellytetyin toimintatavoin (Jääskeläinen 2021). Riippuen omasta asiakaskohderyhmästä itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvät tekijät ja kokonaisuudet on tunnettava lainsäädännön mukaan. Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyviä kysymyksiä tulee vastaan esim. vammaispalveluissa, lastensuojelussa, kehitysvammapalveluissa tai ikääntyvien palveluissa, erityisesti ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Aineistossa itsemääräämisoikeuden elementtejä tuli vastaan näin:

V10: *”Sensitiivistä työtettä sisältävät, kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset, joihin saattaa sisältyä asiakkaan kokemana itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyden suojaa uhkaavia elementtejä ovat otollista maaperää kanteluiden ja muistutusten tekemiselle. Herkissä tilanteissa työntekijän eleet, ilmeet ja äänenpainot saattavat saada isomman merkityksen kuin mikä niillä kokonaisuuteen suhteutettuna on.”*

Aineisto-ote kuvaa suoraan sanatonta viestintää ja vuorovaikutustaitoja, joiden kautta lainsäädännön tuntemusta ja soveltamista käytetään ja kerrotaan asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen tilanteet ovat kuitenkin lainsäädännön tuntemuksen osalta oma osa-alue, jossa tulee erityisesti huomioida menettelylliset tavat. Asiakkaalla on oikeus saada rajoittamispäätös perusteluineen kirjallisena asianmukaisten muutoksenhakuohjeiden kanssa. (Jääskeläinen 2021.) Rajoittamispäätös on hallintopäätös, ja hallintopäätösten tekemisessä tarvitaan menettelysäännösten osaamista. Päätöksen perusteluksi ei riitä vain pelkkä viittaus lainkohtaan, vaan tarvitaan perustelua asiakkaan yksilöllisellä tilanteella suhteessa lainkohtaan, ja miten kyseistä kohtaa on ko. tilanteessa sovellettu. (Tuulari ym. 2020, 17.) Päätöksen teossa testataan sosiaalityöntekijän ajatteluprosessia suhteessa

lainsäädäntöön, ja koetellaan perusteluiden kestävyyttä. Kirjallisen muodon kautta hallintopäätös konkretisoi päätöksen tekoa ja sen perusteluita. (Lamponen 2022, 178–179.)

Lainsäädännön tuntemuksen osalta aineistosta nousi esille *täydennyskoulutustarve*. Vastajat olivat tunnistaneeet joko omassa tai työkaverin lainsäädännön osaamisen osa-alueessa täydennyskoulutustarvetta. Aikaisemmin tehdyssä tutkimuksessa Lapin alueen sosiaalityöntekijät olivatkin hyvin tunnistaneeet muuttuvan lainsäädännön, ja sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistuksen myötä tulevan, ja osittain jo olevan osaamisvajeen oikeudellisen osaamisen osalta. Se kohdentuu oikeudellisen osaamisen päivittämiseen, ja soveltamiseen omassa työssä. (Kempainen ym. 2018, 206–208; Pohjola ym. 2019, 31, 46–50; Tuulari ym. 2020, 17.) Tässä tutkielmassa vahvistettiin aikaisemmin tehtyä tutkimusta lainsäädännöllisen tunnistetun osaamisvajeen osalta.

V9: *”Henkilökunnan koulutus esim. lakien muuttuessa tai muista ulkoisista muutoksista tiedottamisessa on keskeistä ennaltaehkäisyä. Toimintakulttuurin muutokseen voi organisaatioilla mennä aikaa.”*

Koulutustarvetta tuli esille myös omavalvontaan liittyen. Omavalvonnan tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan oikeuksien toteutumista ja parantaa asiakasturvallisuutta toimintayksikössä. Omavalvonta on ollut käytössä vuosia, silti siihen liittyvä osaaminen tai enemminkin tieto on koettu ohueksi. Toisaalta omavalvonnan sisäistäminen voi olla kiinni resursseista, joita omavalvonnan toteuttamiseen, seurantaan ja arviointiin käytetään. Se voi olla myös toimintakulttuurin asenteista kiinni, miten omavalvontaan suhtaudutaan. Annetaanko omavalvontaan ja asiakkaan oikeuksien toteutumisen keskustelulle aikaa ja paikkaa. Yhteinen omavalvonnan käsittely tuo omavalvonnasta konkreettisempaa ja arkipäiväisempää toimintaa, jolla edes autetaan palvelunlaadun kehittymistä asiakasystävällisempään suuntaan. Välttämättä tarve ei ole koulutuksellinen, vaan työpaikan yhteisön sisäisen ja yhteisen keskustelun paikka. Ajatuksella, miten meillä omavalvonta toteutuu.

V42: *”Omasta kokemuksesta ja organisaatiostani (nykyisestä ja edellisestä) käsin olen huomannut, ettei arkityössä ja työn paineiden keskellä välttämättä pysähdytä miettimään omavalvonnan merkitystä työtä ja yksikön toimintaa ohjaavana keinona. Omavalvontasuunnitelma jää helposti pintapuoliseksi raapaisuksi, jolla täytetään lain kirjain. Ainakaan me emme saaneet ohjeistusta tai koulutusta omavalvontasuunnitelman laatimiseen.”*

Valvontatyössä omavalvonnan merkityksen huomaaminen on yksi osa-alue. Sosiaalityöntekijän roolissa voi valvontatyössä tulla eteen tarve tarkistaa asiakkaan palveluiden osalta toimintayksikön omavalvontasuunnitelma. Omavalvonnan toteutumisen osalta on hyvä, että sosiaalityöntekijällä on riittävää tuntemusta ja tietoa omavalvonnan kokonaisuudesta.

Oman ammattitaidon ylläpitämistä oleellisena osana sosiaalityöntekijän ammattitaitoa. Osoituksena ammattitaidon ylläpitämisestä on toiminut §OHOVA –hankkeen koulutuskokonaisuus, josta aineistoni oppimistehtävät muodostuivat. Oppimistehtävissä tuli esille kyseisen koulutuksen merkitys vastaajille. Koulutus oli vahvistanut kurssilaisten tietoja kertausmielessä esimerkiksi muistutuskäytännön osalta osana asiakkaan oikeusturvatoimia ja asiakkaan oikeuksien toteutumista. Tämä on osoitus siitä, että täydennyskoulutus on tarpeellista, jotta niinkin keskeinen asia kuin asiakkaan oikeuksien toteutuminen ovat työntekijän tiedoissa mukana vielä työuravuosien aikana. Toisaalta aineistossa kuvattiin tietämättömyyttä asiakkaan oikeuksia kohtaan asiakaslain tuntemattomuutena. Tämä vaikuttaa paljon asiakkaan ohjaamiseen ja neuvontaan, sillä silloin unohtuu tiedostaen tai tiedostamatta ohjata asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemiseen.

V19: *”Asiakkaan tiedustellessa, mihin/ kenelle hän voi muistutuksen tehdä, vastauksen antamista kysymykseen on siirretty työntekijältä toiselle. Olenkin miettinyt, johtuuko tällainen toiminta työntekijöiden aidosta tietämättömyydestä sosiaalihuollon asiakaslaista ja potilaslaista vai yritetäänkö asiakasta saada luopumaan muistutuksen tekemisestä.”*

Asiakkaan ohjaaminen ja neuvonta ovat hyvin arkipäiväistä, jolloin sen rajaaminen erilleen tavanomaisesta vuorovaikutuksesta voi olla haasteellista tai jopa tarpeetonta. Ammattihenkilönä tulee kuitenkin ymmärtää, että kaikki vuorovaikutuksen välityksellä annettu ohjaus ja neuvonta tulee pohjautua tietoon, joten jos itse ei tiedä vastausta se tulee selvittää. Toki esimerkin mukainen epäily siitä, että työntekijä ohjaa väärään paikkaan osaamattomuuttaan tai asiaan perehtymättömyyttään voi olla myös kuvaus yksilön tavasta toimia oman tietämättömyyden osalta.

Lainsäädännön tuntemukseen liittyy myös ymmärrys julkisen vallan olemassa olosta ja käytöstä sosiaalityössä. *Julkinen valta* ei suoraan tullut esille oppimistehtävien vastauksissa,

mutta viittaukset itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen ja asiakkaan oikeuksien toteutumiseen liittyvät julkisen vallan käyttöön. Viranomaistyössä, jota sosiaalityöntekijä tekee, on väistämätöntä tuntea oikeudellinen toimintaympäristö ja julkisen vallan toteuttaminen omassa työtehtävässä. Oikeudellisen osaamisen kenttään kuuluu julkisen vallan käytön olemassaolo, ja sen merkitys sosiaalityön viranomaistyössä sosiaalihuollon mukaisesti. (Hiltula 2021, 20.)

6.2 Hyvän hallintotavan noudattaminen ja päätöksen teko

Hyvän hallintotavan noudattaminen nousi esille useissa vastauksissa asiakkaan päätöksen teon ja asiakkaan asioiden käsittelyn osalta. Hyvä hallintotavan noudattaminen tuo esille tapaa toimia eli menettelyllisiä asioita, jotka tulee huomioida koko asiakkuuden aikana. Toisaalta tietoisuus siitä, että hyvän hallintotavan noudattaminen voi olla yksi syy tai mahdollisuus välttää oman päätöksen teon tarkastelu oikeusasteissa voi olla motivaatiotekijä parempaan ja huolellisempaan työntekoon. Samaan aikaan se voi aiheuttaa myös stressiä työntekijälle erityisesti tilanteissa, joissa määräajat ovat umpeutumassa tai asiakasmäärät ovat ruuhkaantuneet.

V24: ”Jos omasta työstäni saan palautteen, otan sen tosissani. Ajattelen, että kritiikki mahdollistaa kehittymisen työntekijänä. Sosiaalityöntekijän työ on välillä puuttumista ihmisten perusoikeuksiin, joten ihmiset eivät ole aina kiitollisia tehdyistä toimenpiteistä. Muistutukset tai ”valitukset” ovatkin hyvin mahdollisia ja on mahdollista joutua oikeusasteisiin saakka avaamaan omaa työskentelyä ja päätöksentekoa. Seuraamuksia ei voi alkaa pelkäämään, mutta niiden ”uhka” voi saada tekemään työn huolellisemmin.”

Asiakaspalautteiden, muistutuksien ja kanteluiden *käsittelyprosessi* nousi esille aineistossa. Käsittelyprosessissa viitattiin hyvään hallintotapaan, jolloin vastaaminen tehdään viivytyksettä ja perustellusti, mutta asiakasta kunnioittavasti. Asiaa käsiteltiin onnistumisten ja epäonnistuneiden toimintatapojen esimerkein kuvattuna. Erilaisiin asiakaspalautteisiin, muistutuksiin ja kanteluihin tulee vastata määräajassa perustellusti ja asiallisesti.

V21: *”Tyytymättömyyden ilmausten ja valitusten viipymätön, asiallinen ja rakentava käsittely kuuluu hyvään hallintoon, jota viranomaisella on lakisääteinen velvollisuus toteuttaa. Käytännössä siis avoimella keskustelulla virkamiehen tai hänen esimiehensä kanssa voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset sekä korjata tapahtuneet virheet tai puutteet välittömästi.”*

Toisaalta nopea asioiden käsittely osoittaa asiakkaalle hänen palautteensa tai havaintojen merkitystä työlle ja työntekijöille. Sosiaalityöntekijöiden vilpittömyyden tarkoitus on saada aikaan asiakkaille hyvää sosiaalihuoltoa. Tähän vilpittömyyteen viitaten palautteen saaminen ei välttämättä ole aina mukana asia, ja se voi kuormittaa työntekijöitä ja työyhteisöä. Erityisesti jos palautteet kasaantuvat tiettyyn henkilöön, tai ovat peräisin samalta asiakkaalta. Toisaalta asiakaspalautteen välittäminen eteenpäin työyhteisössä oli palkitsevaa, erityisesti silloin kun asiakaspalautteen johdosta oli tehty muutoksia työn tekemiseen. Se oli antanut omalta osaltaan luotettavuutta siihen, että asiakaspalautteilla on merkitystä ja vaikuttavat tulevaisuuden toimintaan.

Päätöksenteossa on Kuusiston ja Kalliomaa-Puhan (2019, 107) mukaan erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden päätöksenteko tulisi olla kahden työntekijän yhteistyötä. Päätöksen teon toteuttaisi omatyöntekijä ja toinen sosiaalityöntekijä. Myös Tuuli Lamponen (2022, 136–137) on tutkimuksessaan havainnut, että sosiaalityöntekijäparin työskentely lastensuojelun kiireellisten sijoitusten osalta on tärkeää luotettavan päätöksenteon kannalta katsottuna. Työpari työskentely vahvistaa työyhteisön yhtenäisiä käytäntöjä erityisesti silloin, kun toinen työparista on kokenut sosiaalityöntekijä. Tällainen työparityöskentely turvaa parempaa asiakkaan oikeuksien toteutumista:

V10: *”Työparityöskentely parantaa työntekijän oikeusturvaa ja suojaa väärin perustein tehdyiltä muistutuksilta. Työntekijän ajantasainen tieto työn sisällöstä ja lainsäädännöstä on välttämätöntä asiakkaan oikeudenmukaisen kohtelun takia.”*

Päätöksenteon taustalla tulee olla niin ikään työntekijän ajantasainen tieto lainsäädännöstä ja sen soveltamisesta. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on ylläpitää omaa tietotaitoa eli osaamista myös lainsäädännön muuttuessa. (Tuulari ym. 2020, 17.) Aineistossa oli pohdittu

ammattitaidon ylläpitämistä ja sen mahdollista tarkastelua asiakkaan tekemän muistutuksen kautta:

V47: *”Työntekijä voi helposti urautua, eikä enää aktiivisesti kehittä itseään. Muistutus voisi olla myös tapa herätellä työntekijää siihen, että omaa tapaa tehdä työtä on hyvä tarkastella aika ajoin kriittisesti.”*

Muistutukset, epäkohtailmoitukset ja asiakaspalautteet voivat olla osa *työn kehittämistä* ja *tiedonmuodostusta*. Erilaisia kanavia pitkin tuleva palaute asiakkaan kohteluun tai toimintatapoihin liittyen voi kehittää työtä eteenpäin, kun asia otetaan yhteiseen käsittelyyn työyhteisössä. Käsittely työyhteisön sisällä vaatii sovittuja rakenteita, miten asioita käsitellään, ja miten käsittely viedään eteenpäin aina päätöksen tekoon asti. (Liukko & Karjalainen 2022, 79–80.)

V45: *”Parhaimmillaan muistutukseen vastaaminen on oppimisprosessi, josta sekä vastaaja että koko työyhteisö voivat hyötyä. Epäkohtia pohditaan ja laaditaan tarkempia ohjeistuksia, jotta epäkohdista päästäisiin eroon.”*

Työn kehittämisen tarve voi tulla esille työntekijän yleisenä osaamattomuutena tai näköalattomuutena, mikä voi vaarantaa asiakkaan oikeuksien toteutumisen. Esimerkin mukaisessa tilanteessa havaittujen epäkohtien käsittelyssä työyhteisössä voidaan päästä työn kehittämisen ytimeen. Samalla voidaan tuottaa tärkeää tietoa rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta katsottuna (Liukko & Karjalainen 2022, 79). Rakenteellisen sosiaalityön apuna käytetään sosiaalista raportointia, jonka avulla tuotetaan tietoa sosiaalityön havainnoista ja ilmiöistä. Sosiaalinen raportointi on rakenteellisen sosiaalityön työväline (ks. Santalahti & Korkeamäki 2022). Sosiaalinen raportointi on koettu tärkeäksi tavaksi nostaa esiin asiakastyössä havaittuja epäkohtia ja ilmiöitä. Täten työyhteisö pääsee mukaan kehittämään omaa toimintaa, palvelua ja rakenteita. Työntekijöiden osallistuminen sosiaalisen raportoinnin kokonaisuuteen on ollut työyhteisössä tärkeää. (Kaskiharju ym. 2022, 96.) Yhteinen havaitun epäkohdan tai toiminnan ilmiön tarkastelu on yhdistettävissä myös omavalvontaan reflektointina omasta työtavasta, jolloin ehkäistään ja korjataan mahdollisia toiminnassa havaittuja epäkohtia (Pehkonen ym. 2021, 48).

V41: *”Toisinaan yksittäisen viranhaltijan näkemys oman asiakkaan tilanteeseen voi olla kapeutunut, jolloin jo työkokemus ja keskustelu omien kollegoiden kanssa voi auttaa laajentamaan näkökulmaa. Henkilöstön osaamista ja toiminnan laatua voidaan parhaiten parantaa, kun havaittuja epäkohtia otetaan yhteisesti säännöllisesti tarkasteluun.”*

Palvelun laadun parantaminen yleisellä ja laajemmalla tasolla antaa mahdollisuuden kehittää ja parantaa asiakasprosessia kokonaisuudessaan omaa toimintaa laajemmassa näkökulmassa. Koko organisaation toimintakulttuurin esille tuleminen muistutuksen kautta on mahdollista. Tällöin kyseeseen tulee organisaation toimintakulttuurin muuttaminen, työn kehittäminen ja rakenteellisen sosiaalityön osa-alueet. Työyhteisössä on tärkeää sopia, miten esille tulevia ongelmia, haasteita, virheitä tai puutteita raportoidaan, ja miten raportointi käsitellään. Anni Partanen ym. (2022, 45–47; 52–53) mukaan kunnissa toimintakulttuuri tietokäytänteiden osalta on vielä kehittymätön tai organisoitumaton. Se omalta osaltaan haastaa ja vaikeuttaa tiedon kulkua, kun yhteisesti ei ole sovittu, miten toimitaan erilaisten havaittujen ilmiöiden ja niistä tehtyjen raporttien tai ilmoitusten kanssa. Oleellista on, että saadun tiedon käsittelyn etenemisestä tulee tietoa työntekijöille, jotka ovat raportteja tai ilmoituksia tehneet. Näin tehdyt havainnot vaikuttavat aidosti organisaation toimintaan, ja tulevat merkityksellisiksi työntekijöille. (Lindh 2022, 64.) Toisena näkökulmana voi olla, että havaittujen epäkohtien kautta tehdyt raportit tai haitta- ja vaarailmoitukset ovat osa omavalvontaa, ja omavalvontasuunnitelmissa tulee olla kirjattuna, miten ilmoitukset käsitellään organisaatiossa ja kenen toimesta. Ilmoitusten käsittelyssä on merkittävää esihenkilöiden suhtautuminen asiaan. (Husso 2021, 93; Jylhä ym. 2021, 104.)

V30: *”Muistutus toimii mielestäni parhaiten silloin, kun niiden käsittelyssä tarkastellaan organisaation laatua ja prosesseja yksittäistä asiakas- tai potilastilannetta laajemmalla tasolla. Tämän vuoksi muistutuksen käsittelyn olisi hyvä perustua toimintayksikössä sekä yksikön vastaavan että palveluita johtavan yhteiseen vastineeseen. Muistutuksen sisällön tarkastelu riittävän etäältä ja palvelun kehittämisen kannalta on välttämätöntä.”*

Omavalvonta on yksi keino nähdä palvelun kehittäminen ja parantaminen. Omavalvonnan prosessiin kuuluu omavalvonnan seuranta, arviointi ja toiminnan korjaaminen tai kehittäminen niin, että asiakkaan palvelun laatu paranee. Omavalvonnan ideana on se, että toimin-

tayksikössä kaikki tietävät yhtä lailla, miten toimintaan ja miten asiakkaiden hyvä ja turvallinen palvelu saadaan aikaan. Omavalvonnan merkitys on valvonnan kannalta katsottuna hyvin tärkeässä roolissa.

V46: ”Omavalvonnan merkitys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa on nostettu yhdeksi avaintekijäksi, ja sitä on korostettu tämän päivän palveluiden kehittämisen ja laadukkaan palvelun tuottamisen näkökulmista. Ja järkeväähän se onkin, valvoa omaa toimintaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat pirstaleisia ja laajalle levittäytyneitä, vaikkakin lainsäädäntö sanelee yhtäläiset raamit toiminnoille. Kuitenkin jokaisessa yksikössä on oma erityislainsäädännön alueensa sekä erityispiirteet, mikä tekee valvontaviranomaiselle valvonnasta haastavaa. Valvonnan painopisteen siirtämisestä palveluntuottajille on mielestäni monenlaista hyötyä palveluntuottajalle. Oman toiminnan valvonnalla tulee samalla kehittäneeksi toimintaa.”

Omavalvonnan suhde valvontatyöhön on kuitenkin ilmeinen. Sosiaalityöntekijän toteuttamassa valvontatyössä omavalvonnan näkökulma tulee esille asiakkaan hyvään palveluun liittyen. Omavalvonta on selkeästi yksi kanava lisää siihen, että asiakkaan oikeudet sosiaalihuollon palveluissa saadaan toteutumaan.

V4: ”On ikään kuin kaksi silmäparia valvomassa asiakkaan oikeuksien toteutumista. Kolmantena ”silmäparina” tai takeena palveluiden laadulle voidaan nähdä omavalvonta, joka sosiaalihuollossa koskee sekä yksityisiä että julkisia palveluita.”

Omavalvonnan näkökulmaa voidaan tuoda esille asiakasturvallisuuden kautta, jossa myös sosiaalityöntekijällä on oman toiminnan osalta reflektoinnin paikkaa. Reflektointiin voi ottaa omavalvonnallisen lähestymistavan, ja pohtia sosiaalityöntekijänä omaa toimintaa suhteessa asiakasturvallisuuteen sosiaalityössä. Omavalvonnan idea on ehkäistä, tunnistaa ja korjata omaa toimintaa. (Pehkonen ym. 2021, 48.)

6.3 Asiakkaan ja palveluntuottajan ohjaaminen ja neuvonta

Sosiaalityön ohjaustyö perustuu sosiaalihuoltolain (1301/2017) 15 § mukaisesti sosiaalityön kokonaisuuteen, jossa rakennetaan asiakkaan tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palveluiden kokonaisuus. Siihen liittyen käytetään ohjausta ja seurantaasiakkaan palveluiden toteutumisen ja vaikuttavuuden osalta. Sosiaalityön muutosta tukevan työn luonteeseen kuuluu ohjata ja neuvoa asiakasta hänen tavoitteiden saavuttamiseksi. Vaikka asiakas itse ei ole pitkäkestoisen sosiaalisen tuen tarpeessa, on sosiaalihuollon tehtävänä antaa tietoa, ohjata ja neuvoa asiakkaita ja heidän omaisia sosiaalipalveluiden järjestelmässä. (Kananaja & Marjamäki 2017, 208.) Ohjauksen ja neuvonnan näkökulma tässä tutkielmassa on asiakkaan oikeuksien toteutumisessa, jotta asiakas on itse niistä tietoinen, ja vastaavasti palveluntuottaja on tietoinen, miten asiakkaan oikeudet saadaan toteutumaan arkisessa asiakastyössä. Ohjauksen ja neuvonnan osalta tulee vastaan uusia tilanteita, joihin tulee yhteistyössä asiakkaan verkoston kanssa miettiä, miten asiakkaan oikeudet saadaan toteutumaan.

Asiakkaalla on oikeus saada hyvään palveluun sosiaalihuollossa. Hyvän palvelun rakentuminen tai palvelun laadun kokemus voi olla subjektiivinen, ja hyvän palvelun tunnusmerkit voivat vaihdella eri henkilöiden ajatuksissa. Hyvän palvelun saamisen tunteeseen voi vaikuttaa monet asiat, kuten henkilöiden kohtaamiset, henkilöiden väliset vuorovaikutukset tai aikaisemmat kokemukset ammattiryhmistä.

V6: ”Palvelun laatu voi olla subjektiivinen kokemus, ja aina eivät edes henkilökemiat toimi.”

Asiakkaalla on oikeus muutoksenhakuun häntä koskevissa hallintopäätöksissä. Muutoksen hakuun kuuluu oikaisuvaatimuksen tekeminen, mikäli päätöksessä on ilmeinen virhe. Viranomaisella voi tehdä myös itseoikaisun mm. kirjoitus- tai laskuvirheiden osalta. (Tuori & Kotkas 2016, 462–464.) Sosiaalityössä asiakkaita ohjataan ja neuvotaan muutoksen hakuun yleisesti, sekä otetaan kaikenlaista palautetta vastaan, niin spontaania palautetta kuin erilaisia kanavia pitkin tulevaa asiakaspalautetta. Asiakkaita ohjataan myös muistutuksien ja kanteluiden tekemiseen, sekä ottamaan yhteyttä omaan esimieheen, kun asiakas on tyytymätön kohteluun tai päätökseen omalla kohdallaan. Oppimistehtävien vastauksissa pohdittiin laajasti muistutuksia ja kanteluita, sekä niihin liittyvää ohjausta tehtävänannon mukaisesti.

V47: ”Jostakin syystä asiakasta on helppo ohjata oikeisuvaatimuksen tekemiseen, mutta muistutuksen tekemiseen en ole vielä kertaakaan asiakasta ohjannut.”

Asiakkaan ohjauksen ja neuvonnan tulee perustua lainmukaisuuteen, joten sosiaalityöntekijänä tulee asiakasohjauksessa tai puhtaasti ohjaus työssä tuntea lainsäädäntöä ja sen soveltamista asiakkaan tilanteessa. Täten saadaan toteutumaan asiakkaan oikeuksien toteutuminen palvelun sisällöissä, sekä asiakkaan jälkikäteisten oikeusturvatoimien osalta. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ja edistäminen ovat ohjauksen keskiössä. Olemme jälleen Poikosen ja Kekonin (2019, 52) tutkimuksen toteamuksen äärellä lainsäädännön monitulkintaisuuden osalta, sillä se vaikuttaa asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Toisaalta asiaa voidaan tarkastella myös Laura Ylirukan (ym. 2020, 47) kehittämän urapolkumallin kanssa. Juniorisosiaalityöntekijänä opettelee itsekin työtä vielä, niin miten vahvasti siinä asemassa pystyy tekemään valvontatyötä esimerkiksi lastensuojelussa. Juniorisosiaalityöntekijän osaaminen on vielä kehittymässä, jos itsekin perehtyy vielä lastensuojelun kokonaisuuteen. Voiko silloin itse perehdyttää tai valvoa palvelun laatua ja siihen liittyen asiakkaan oikeuksien toteutumista?

Ohjauksessa ja neuvonnassa on nähtävissä kaksijakoisuutta, jossa ohjauksen ja neuvonnan pääpaino on asiakkaan suuntaan tapahtuvassa ohjauksessa. Valvontatyön näkökulmasta katsottuna ohjausta ja neuvontaan voidaan kohdentaa suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan ohjaaminen ja neuvominen asiakkaan palveluntarpeeseen, ja sen tavoitteisiin vastamisessa voi haastaa sosiaalityöntekijää. Miten vuorovaikutuksen ja yhteistyön keinoin saadaan puututtua havaittuihin epäkohtiin yleisesti tai yksilökohtaisesti. Asiantuntijavastauksissa tuli hyvin esille arjen haasteita, jotka liittyvät palveluntuottajan ohjaukseen ja neuvontaan valvonnan näkökulmasta. Seuraava suora lainaus kuvaa hyvin oman osaamisen epävarmuutta:

V32: ”Haastavana olen pitänyt tilanteita, joissa havaitsen puutteita vieraan organisaation toiminnassa, esimerkiksi mielenterveys- ja päihdetyön resurssit asiakkaiden tarpeisiin nähden. Työhön ja asiakastyöhön liittyvää toimintaa koskien on e-kollegassa mahdollisuus sosiaaliseen raportointiin. Olemme laatineet yhdessä muiden työntekijöiden kanssa sekä yksin sosiaalisia raportteja

asioista, joiden olemme havainneet haastavan asiakkaiden tilanteiden ja kuntoutumisen etenemistä sekä haastavan työskentelyämme.”

Havaitut puutteet tuottavat tietoa sosiaalityöstä, mutta tietoa tulisi osata saattaa päätöksen teon tietoon, jolloin havaitut puutteet vaikuttaisivat sosiaalityön rakenteisiin. Kokonaisuudessaan vieraan organisaation toiminnassa havaittujen puutteiden esille nostaminen on sosiaalityöntekijän velvollisuus sosiaalihuoltolain 48§ mukaan, kun puute, epäkohta tai epäkohdan uhka havaitaan omien työtehtävien puitteissa. Havainto tulee ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Vastaavasti omavalvontasuunnitelmissa tulisi olla kirjattuna epäkohtailmoitusten käsittelyprosessi. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 139–140.) Sosiaalinen raportointi on mahdollinen kanava tuoda epäkohtia julki, mutta se ei poista tarvetta tehdä varsinaista epäkohtailmoitusta.

Yhteisen ymmärryksen löytäminen asiakkaan tilanteesta vaatii keskustelua, yhteydenpitoa sekä ohjausta ja neuvontaa palveluntuottajan kanssa. Yhteinen tilanteen tarkastelu vuorovaikutuksessa osapuolen kanssa voi tuoda esille monia hyviä yhteistyön tapoja, jolla voidaan parhaimmillaan poistaa tai korjata havaittuja epäkohtia ja parantaa omavalvontaa sekä kehittää koko toimintaa asiakkaan edun huomioista ja palvelun laadun parantumisesta. Yhteisen ymmärryksen löytäminen vaatii aikaa ja osaamista tuoda esille asiakkaan oikeuksien näkökulmaa sekä aitoa vuorovaikutusta ja keskustelua yhteisen ymmärryksen löytämiseksi.

V41: ”Henkilöstön osaamista ja toiminnan laatua voidaan parhaiten parantaa, kun havaittuja epäkohtia otetaan yhteisesti säännöllisesti tarkasteluun.”

Palveluntuottajan ohjaaminen ja neuvominen asiakkaan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta vaatii taustalle sosiaalityöntekijältä tietoa asiakkaan oikeuksista, sekä laajemmin ihmis- ja perusoikeuksien tunnistamisesta ja tietämisestä. Kykyä soveltaa ja siirtää tietoa käytännön asiakastyöhön.

6.4 Virkavastuu velvoittaa valvomaan palveluiden laatua

Asiakkaan tai lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän rooli esimerkiksi lastensuojelun lain osalta on hyvin vahva. Samoin lastensuojelun alueella valvonnan velvoite kuntaan kohtaan on yksiselitteisesti kirjattuna lastensuojelulain 13. lukuun. Lasten kanssa työskennellessä tarvitaan erityisiä taitoja kohdata lapsi erilaisten, vaikeidenkin asioiden äärellä. Lapsen oikeuksien näkökulmasta katsottuna lapsilla on oikeus saada tietoa omalla tasollaan, sekä lapsen kuuleminen on myös tärkeää.

V21: ”Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä toimii lapsen uskottuna ulkopuolisena henkilönä, jolle lapsi voi vapaasti kuvata olosuhteitaan sijaishuoltopaikassa sekä tuoda esiin omia näkemyksiään ja mahdollisesti kokemuksiinsa epäkohtia.”

Lastensuojelulaki (2007/417) määrittää luvussa 13 kokonaisuudessaan lastensuojelun sijaishuollon valvontaa. Lapsen sijoittaneen kunnan yksiselitteisenä tehtävänä on valvoa lapsen sijoituksen toteutuksen lainmukaisuutta. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän rooli on valvonnan osalta merkittävä (Araneva 2018, 345–346).

V25: ”Lastensuojelussa lapsen huonosta kohtelusta tulee ilmoittaa myös lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tilanteen arvioimiseksi ja toimenpiteitä varten.”

Virkavastuulla joutuu tekemään valvontaa, jotta asiakkaan oikeudet varmasti toteutuvat. Eri-tyisasemassa on haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat ja lapset, jotka itse ovat jopa puolustuskyvyttömiä väärinkäytöksiä kohtaan. Virkavastuun taustalla on myös kunta organisaationa, jolla on velvollisuus valvoa palveluiden lainmukaisuutta. (Hiltula 2021, 21.) Yksittäinen sosiaalityöntekijä edustaa kuntaa, ja toteuttaa valvontaa käytännössä yksittäisen asiakkaan kohdalla. Virkavastuu velvoittaa sosiaalityöntekijää tuntemaan sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden vaateen asiakasturvallisuuden ja asiakkaan oikeuksien toteutumisen kannalta katsottuna. (Pehkonen ym. 2021, 50.)

7 OIKEUDELLINEN OSAAMINEN VALVONTATYÖSSÄ

Tässä luvussa yhdistän tutkielmani molempien aineistojen tuloksia, saaden aikaan niistä yhteenvedon, jonka avulla vastaan tutkimusongelmaan tehden keskeiset johtopäätökset. Oikeudellisen osaamisen moniulotteisuus valvontatyössä omavalvontasuunnitelmien ja asiantuntija –koulutuksen oppimistehtävien kautta tiivistyi.

Tämän tutkielman perusteella sosiaalityössä oikeudellinen osaaminen on merkittävä osa sosiaalityöntekijän ammattitaitoa. Oikeudellinen osaaminen koostuu useasta eri osa-alueesta, joita kuvaa moniulotteisuus. Se sisältää lainsäädännön ja oikeudellisen toimintaympäristön tuntemuksen, ja ihmis- ja perusoikeuksien ymmärtämisen osana sosiaalihuoltoa ja julkista valtaa. Oikeudellinen osaaminen ei ole irrallinen osa osaamista, vaan se yhdistyy sosiaalityön substanssiin ja asiakkaan tilanteeseen. Sosiaalityössä tarvitaan taitoja kohdata asiakas ja riittävät vuorovaikutustaidot, sekä ohjauksen ja neuvonnan osaamista, jonka avulla tehdään näkyväksi oikeudellisen osaamisen osa-alueita. Valvontatyössä korostuvat asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen sekä ohjaus ja neuvonta niin asiakkaan suuntaan kuin palveluntuottajalle.

Molempien aineistojen tuloksien perusteella näen sosiaalityössä tehtävän *ohjauksen ja neuvonnan* olevan osaamisen osoittamisen ja käyttämisen väline. Ohjaus ja neuvonta ovat nähtävissä työmenetelmänä, jonka sisältö osoittaa osaamista asiakkaan osallisuuden vahvistamisesta ja asiakkaan oikeuksien toteutumisesta. Asiakkaan osallisuutta vahvistetaan sosiaalityön asiakkuuden aikana ohjauksen ja neuvonnan kautta. Asiakkaan aseman ja oikeuksien rakentuminen muodostuu useasta eri lähtökohdasta, jossa sosiaalityöntekijän tulee ymmärtää asiakkaan oikeuksien laajuus kokonaisuudessaan, ja se miten siihen voi myös vaikuttaa, kuten ohjauksella ja neuvonnalla. Ohjaukseen ja neuvontaan on havaittavissa kahden suuntainen linja, sillä ohjausta ja neuvontaa annetaan niin asiakkaalle itselleen, kuin asiakkaan yhteistyöverkostolle tai hänen palveluita tuottavalle yhteisölle. Ohjauksessa ja neuvonnassa punnitaan sosiaalityöntekijän osaaminen oikeudellisesta näkökulmasta, jossa ensimmäisenä on vastassa käytännön työssä riittävä lainsäädännön tuntemus, jotta asiakkaan tilanteessa on mahdollista valita sovellettava lainsäädäntö. Sen jälkeen kertoa sen sisältö tulkittuna asiak-

kaan tilanteessa niin, että asiakas ymmärtää mistä on kyse, ja miten se vaikuttaa hänen elämäntilanteeseen, kuten Poikonen ja Kekoni (2019, 52) ovat myös todenneet. Ohjaus ja neuvonta vaativat tuekseen vuorovaikutustaitoja, ja asiakkaan kanssa yhteisen kielen löytämistä. Vuorovaikutuksen merkitys asiakkaan kohtaamisessa ohjauksen ja neuvonnan aikana vahvistaa asiakkaan osallisuuden mahdollisuuksia, ja asiakkaan kokemusta tulleen kuulluksi.

Omatyöntekijän rooli ja tehtävät näyttäytyivät tässä tutkielmassa hyvin vähäisessä määrin. Toisin kuin olin tutkielman aloitusvaiheessa odottanut. Toki aineisto oli tämän osalta haastava eikä suoraan omatyöntekijyyteen liittyvä. Kuntien sosiaalitoimien omavalvontasuunnitelmat itsessään piti sisällään hyvin vähän omatyöntekijän tehtävään liittyvää kuvausta, eikä oppimistehtävien tehtävänanto edellyttänyt omatyöntekijän näkökulman esille ottamista. Joten on oletettavaa, että vain ne vastaajat, jotka selkeästi toimivat jo nyt omatyöntekijänä antoivat vastauksensa tästä näkökulmasta. Voin siis hyvin yhtyä Liukon ja Nykäsen (2019, 42–43) selvityksen nykytilan arvioinnin kuvaamisen sekä Kuusiston ja Kalliomaa-Puhan (2019, 95) tutkimuksen näkemykseen, että omatyöntekijän rooli ei ole noussut vahvaksi vielä sosiaalityön kentällä.

Sosiaalityöntekijän näkökulma valvontatyössä tulee aina olemaan asiakkaan oikeuksien puolesta puhujan roolissa, nojaten sosiaalityön eettiseen arvopohjaan, jossa sosiaalityössä ollaan heikoimmassa asemassa olevan puolella. Näin ollen palveluntuottajan suuntaan tehtävä ohjaus ja neuvonta perustuvat asiakkaan oikeuksien toteutumiseen, ja sen valvontaan jälkikäteisesti. Palveluntuottajaa ohjaamalla omassa toiminnassaan kohti ihmis- ja perusoikeuksien toteutumisen suuntaan, on todennäköistä että, asiakkaan oikeudet pääsevät toteutumaan paremmin. Aineistona olleet omavalvontasuunnitelmat antoivat valvontatyöstä hyvin nykytilankuvausta, joka etenee valvovien viranomaisten asettelemien valvonnan muotojen kanssa. Ennakoiva valvonta toteutuu palveluntuottajan valinnan aikana, ja jälkikäteinen valvonta pohjautuu erilaisiin palveluntuottajan tekemiin asiakirjoihin ja tarkastuskäynteihin. Omavalvontasuunnitelmista ei noussut esille uusia tai innovaativisia tapoja toteuttaa valvontatyötä, tai kohdennettuna juuri tietyn sosiaalityöntekijän toteuttamaksi. Toisaalta kuitenkin lastensuojelulain (417/2007) 13 luvun mukaan lapsen vastuutyöntekijällä on velvollisuus valvontatyöhön sijaishuollon asiakkaiden kohdalla, ja Mirjam Aranevan (2018, 345–346)

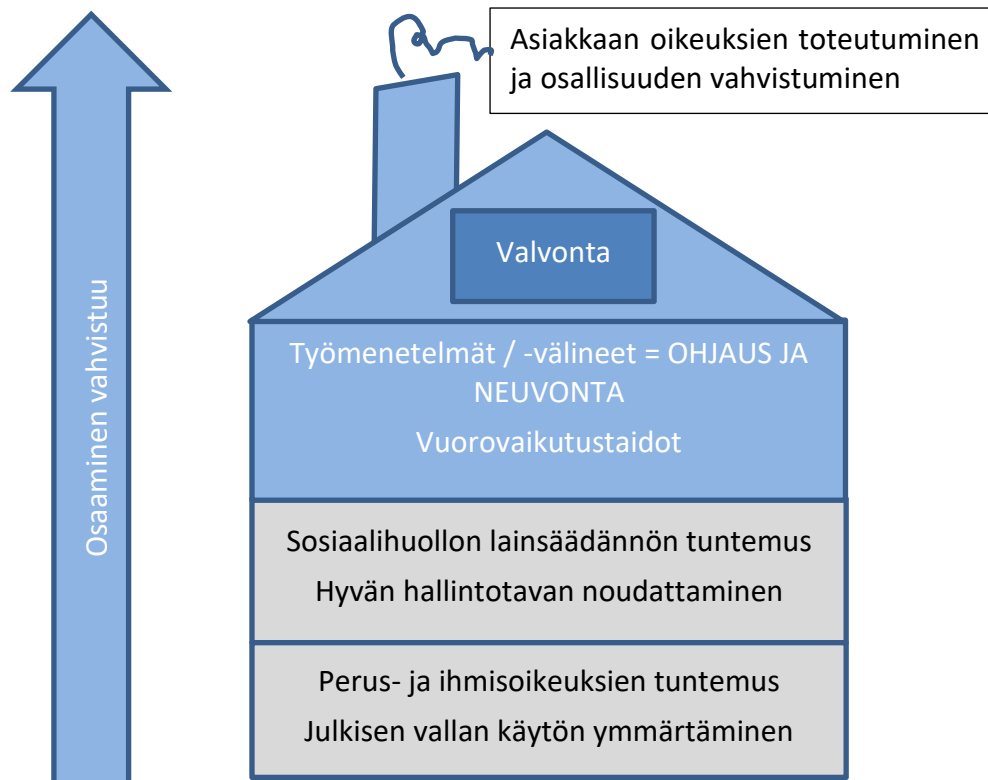
mukaan valvontatyö voidaan katsoa toteutuneeksi, kun sosiaalityöntekijä pitää säännöllisesti, kuukausittain yhteyttä sijoitettuihin lapsiin. Tässä suhteessa katsottuna omavalvontasuunnitelmat eivät antaneet uutta tietoa sosiaalityöntekijän toteuttaman valvontatyön osalta. Mielenkiintoista on kyllä se, ettei kyseisiin suunnitelmiin ollut asiaa pohdittu asiakkaan saaman palvelun laadun näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelmien sisällöllinen erilaisuus ja viittaukset suorina lainauksina lainsäädäntöön eivät kertoneet käytännön toteutuksesta, vaan toistivat jo olemassa olevaa lainsäädännön vaadetta. Omavalvontasuunnitelmien sisällössä on kehittämisen varaa tulevaisuudessa.

Lainsäädännön muuttuessa, ja toisaalta lainsäädännön pysyessä samana, mutta yhteiskunnallisen tulkinnan muuttuessa, on sosiaalityöntekijän päivitettävä omaa ammattitaitoaan ja tulkintaa vastaamaan yhteiskunnan oikeuslähteiden mukaiseen tulkintaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä on uudistettu ja päivitetty 2000-luvun aikana voimakkaasti, ja lainsäädännön uudistustyötä on edelleen tulossa esimerkiksi vammaispalvelulain osalta. Sosiaalityön yleislainsäädäntönä toimii sosiaalihuoltolaki, sen lisäksi tarvitaan erityislainsäädännön tuntemusta. Kuten Saara Tuulari ym. (2020, 17) olivat selvityksessään havainneet, että osa sosiaalityöntekijöistä tuntee vain yhden lain, ja kokonaisuuden tuntemus sosiaalityöstä puuttuu. Saman kaltaisia tuloksia on Maria Martin ym. (2018, 128) selvityksessä, jossa kolme sosiaalityöntekijää kymmenestä osaa jonkin verran sosiaalityössä tarvittavaa lainsäädäntöä. Lainsäädännön riittävää ja ajantasaista tuntemusta ei voida ohittaa, kun puhutaan sosiaalityön viranomaistyöstä, jossa toteutetaan julkisen vallan toimeenpanoa.

Hahmottelin tutkielmani tuloksista yhteenvedona kuvion, jonka avulla osoitan sosiaalityöntekijän oikeudellisen osaamisen muodostumista. Sosiaalityöntekijän oikeudellisen osaamisen talo, kuvio 7 kuvaa tutkielmani tuloksia. Sosiaalityöntekijän oikeudellisen osaamisen laajuutta ja erityisesti syvyyttä tai moniulotteisuutta, jolloin korostuu sosiaalityöntekijän asiakasryhmän tai asiakkaan kontekstin tuntemus ja sosiaalityön substanssin osaaminen. Asiakastyössä valittavat työmenetelmät kiinnittyvät omaan asiakasryhmään. Valvonta on oma kurkistusikkuna asiakkaan oikeuksien toteutumisen ja osallisuuden varmistamiseen. Valvonnan avulla voidaan asiakassuhteen aikana varmistaa palvelun laatua ja asiakkaan kohtelua. Valvonta voi tapahtua ennakkollisesti ja jälkikäteisesti. Kaiken onnistuessa talon savupiipusta tulee ulos asiakkaan oikeuksien toteutuminen ja osallisuuden vahvistuminen.

Talon perustukset ovat tässä osaamisen talossa monikerroksiset, joissa kaikkein pohjimmaisena on ymmärtämys perus- ja ihmisoikeuksien vaikutuksista sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksiin sosiaalisina oikeuksina. Unohtamatta sosiaalityön luonnetta julkisen vallan käyttäjä, jolla vaikutetaan asiakkaan elämään. Perustuksia vahvistaa luja lattiakerros, joka sisältää sosiaalihuollon lainsäädännön ajantasaisen tuntemuksen. Se luo sisällön asiakastyön lainmukaisuuteen. Samaan aikaan menettelyllisenä tietona tai paremminkin tapana toimia, on hyvän hallintotavan noudattaminen, jota kuvaa toiminnan viivytyksettömyys, asiakkaan kuuleminen ja mielipiteen selvittäminen (Mäenpää 2017, 95). Talon perustukset ja lattia luovat pohjatiedon sosiaalityöntekijän oikeudelliseen osaamiseen ja työhön. Oikeudellista osaamista ei voi irrottaa omaksi osakseen erilleen sosiaalityön substanssista eli asiakkaasta ja hänen tilanteestaan. Oikeudellinen osaaminen on vahva sosiaalityön osa, joka vaikuttaa asiakkaan oikeuksien toteutumiseen ja vahvistaa osallisuutta.

Varsinaisessa näkyvässä osassa taloa, tulee esille työmenetelmien tai –työvälineiden valinta suhteessa asiakasryhmään tai asiakkaaseen. Tässä korostuu ohjaus ja neuvonta, jota tehdään kaikissa sosiaalityön asiakasryhmissä. Vuorovaikutustaidot yhdistettynä pohjatietoon ja menetelmiin luo oikeudellisen osaamisen ulostuloa ja näkyvyyttä. Vuorovaikutustaitojen avulla työntekijä tuo esille omaa osaamista kokonaisuudessaan. Vuorovaikutuksen avulla todennetaan tai osoitetaan omaa oikeudellista osaamista yhdistettynä sosiaalityön tehtävään. Näen, että osaaminen vahvistuu ja kasvaa työntekemisen kautta, jolloin pystytään näkemään yhteys Laura Yliruka ym. (2020) sosiaalityöntekijöiden uramalliin, jossa työn tekemisen aikana kasvetaan juniorista senioriksi. Oikeudellinen osaaminen syventyy omassa työssä saaden konkreettisen tartuntapinnan asiakastapauksien kautta. Oikeudellisen osaamisen vahvistuminen tapahtuu käytännön työssä esimerkiksi vanhemman kollegan perehdytyksen myötä, edellyttäen kollegan toimivan lainsäädännön mukaan. Oikeudellista osaamista on kuitenkin vahvistettava koulutuksella lainsäädännön muuttuessa.



Kuvio 7 Sosiaalityöntekijän oikeudellisen osaamisen moniulotteisuus

Tutkielmani perusteella sosiaalityössä näkyy asiakkaan oikeuksien toteutuminen, jonka varmistamiseen tarvitaan oikeudellista osaamista. Oikeudellinen osaaminen koostuu useasta eri tekijästä, jotka muodostavat kerroksellisuuden ja perustan, joka vahvistuu laajemman ymmärryksen kautta. Sosiaalityön luonteessa oleva asiakkaan oikeuksien varmistaminen ja asiakkaan edun puolella oleminen tarvitsevat taustalle lainsäädännön osaamista, tuntemista ja soveltamista. Sosiaalityön erityistehtävänä on kohdata asiakasta erilaisissa tilanteissa, joissa korostuvat vuorovaikutus, ohjaus ja neuvonta sekä hyvän hallintotavan noudattaminen. Näiden tekijöiden kautta saadaan asiakkaalle kokemus kunnioittavasta kohtaamisesta, joka sisältää asiakkaan osallisuuden vahvistumisen ja oikeuksien toteutumisen.

Vastaavasti tutkielmani perusteella on havaittavissa kehittämistarpeita sosiaalityöntekijöiden oikeudellisen osaamisen vahvistamiseen, ja näkemykseni vahvistaa jo aikaisempaa sel-

vitystä, jossa on nostettu esille sosiaalityöntekijän ammattiosaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännöllisen tuntemuksen osalta (Tuulari ym. 2020, 9–10). Sosiaalityöntekijän edellytetään tuntevan riittävän hyvin oman toimialan lainsäädäntö, jotta asiakkaan perusoikeudet tulee toteutumaan myös sosiaalihuollon palveluiden piirissä (Laulainen ym. 2020, 155). Tätä tukee myös Kaarina Mönkkösen (2018, 24; 36) havainnot sosiaalityöntekijän ammattiosaamisen ulottuvuuksista. Aikaisemmin tehdyssä tutkimuksessa Lapin alueen sosiaalityöntekijöiden osaamisesta on muotoiltu osaamisen osa-alueita. Osaamisen osa-alueissa on tunnistettu mm. lainsäädännön ja palvelujärjestelmän osaaminen, mikä sosiaalityöntekijöillä on olemassa koulutuksen kautta. (Kempainen ym. 2018, 188–189; Pohjola ym. 2019, 50.)

Oikeudellisen osaamiseen osa-alueita voidaan tuoda enemmän esille sosiaalityöntekijöiden yliopistokoulutuksessa ja erilaisissa täydennyskoulutuksissa. Julkisen vallan toimeenpanijoina sosiaalityöntekijöiden tulee oikeudenmukaisuus periaatteen mukaisesti toimia lainsäädännön mukaisesti, ja ymmärtää oikeudellisen roolin olemassaolo omassa työssään. Se näkyy ulospäin esimerkiksi niin, että toiminta on sosiaalihuoltolain mukaista. Lainsäädännön muuttuessa vastuu oman ammattitaidon ylläpitämiseen on jokaisella sosiaalityöntekijällä, jotta omassa työssään voi toimia asiakkaan oikeuksia kunnioittaen.

Peilattessani tutkielmani tuloksia oikeudellisen osaamisen osalta tutkielmani alkupuolella esittelemäni kuuteen kohtaan havaitsen, ettei tutkielmani aineistossa ole noussut esille kaikki alla olevat kohdat. Esimerkiksi kohta kuusi ei ole noussut esille koskien oikeudellisten vaikutusten arvioimista. Samalla voin todeta, että muut viisi kohtaa ovat tuloksissa nousseet esille, osa vahvemmin kuin toiset.

- 1) Perus- ja ihmisoikeuksien tuntemuksen. Tarkoittaen perus- ja ihmisoikeuksien edistämistä ja varmistamista omassa työssä.
- 2) Oikeudellisen toimintaympäristön tuntemus, johon normiperustainen oikeusvaltio toiminta perustuu julkisen vallan käytön osalta. Sekä sosiaalihuollon lainsäädännön paikantuminen suhteessa oikeusjärjestelmään.
- 3) Sosiaalityöntekijä toteuttaa virkatyössään usein julkista valtaa sosiaalihuollon toiminta-alueella.

- 4) Asiakastyössä tehtävien hallintopäätöksiä oikeudellinen toimintatapa. Eli hyvän hallintotavan noudattaminen ja toteuttaminen koko asiakasprosessien ajan.
- 5) Asiakkaan oikeuksien toteutumisen varmistaminen sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti.
- 6) Toteutuneiden ja tehtyjen päätöksiä oikeudellisten vaikutuksien arvioiminen.

Näiden kuuden kohdan löytyminen ja kiinnittyminen kuvioon 7 on ilmeinen. Oikeudellisen osaamisen moniulotteisuus ja monipuolisuus luovat laajuutta sosiaalityöntekijän tehtäviin oikeudellisesta näkökulmasta katsottuna. Lainsäädännön ja oikeusjärjestelmän ymmärtäminen, soveltamisen ja käyttämisen kautta toteutetaan sosiaalityön viranomaistyössä julkista valtaa. Julkinen valta voidaan toteuttaa asiakasta kohtaamatta, jolloin ei olla sosiaalityön ytimessä, koska asiakkaan oikeudet eivät pääse toteutumaan kuulluksi tulemisen kautta tai pääsemällä osalliseksi omaan tilanteeseensa.

8 POHDINTA

Osaamisen vahvistamisen kautta meillä on mahdollista vaikuttaa asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumiseen, sekä ihmisarvoisen kohtelun ja perusoikeuksien kunnioittamiseen. Valvonta ja erityisesti omavalvonta on yksi keino tarkistaa ja tehdä näkyväksi sosiaalihuollon toimikentässä tapahtuvaa toimintaa. Aika ajoin on syytä tarkastella toimintakulttuuria sosiaalihuollossa, ja tarkistaa vastaako se ajankuvaa ihmis- ja perusoikeuksien toteutumisesta ja asiakkaan aseman ja oikeuksien näkökulmasta. Meillä sosiaalityöntekijöillä on edelleen heikoimmassa asemassa olevan ihmisen puolustamisen tarve, tahto ja voima. Sosiaalityöntekijällä tulee olla oikeudellista osaamista, ammattitaitoa ja asiantuntijuutta sekä rohkeutta ottaa esille asiakkaan asema eri tilanteissa. Vain se on keino ja mahdollisuus estää asiakkaan oikeuksien toteutumattomuus tulevaisuudessa.

Tutkielmani osoitti, että alkuperäinen ajatukseni omavalvontasuunnitelmien käyttämisestä aineistona oli onnistunut valinta. Ajattelin, että omavalvontasuunnitelmat sisältäisivät kuvauksia sosiaalityöntekijöille heidän oman valvontatyönsä tueksi. Uusia ja innovatiivisia valvonnan muotoja ei noussut esille tai yksityiskohtaista kuvausta yksittäisen sosiaalityöntekijän työn tueksi. Vaan sosiaalityöntekijänä valvontaan kohdentuva työ tulee omaksua ja perehtyä muuta reittiä pitkin. Sekä ymmärtää vastuu palvelunjärjestämisen kautta tulevasta valvonnan näkökulmasta.

Tutkielmani tuloksien yleistettävyyttä voi pitää suppeana, sillä aineisto omavalvontasuunnitelmien osalta oli kapea Lapin maakunnan alueen kattavuuden osalta. Monen kunnan sosiaalityön omavalvontasuunnitelmia ei ollut netissä saatavilla huhtikuun alussa vuonna 2022. Toivottavasti tämä ei kerro siitä, että omavalvontasuunnitelmia ei ole edes olemassa. Omavalvontasuunnitelmat on varmastikin tehtynä, ja asiakkaiden saavutettavissa muulla tavoin kunnan toimesta. Tai voi olla niinkin, ettei kaikissa kunnissa ole omavalvontasuunnitelmia tehty sosiaalityön näkökulmasta katsottuna, vaan ne on kohdennettuna itse sosiaalihuollon palveluihin, kuten asumisyksiköihin.

Tutkielmani pohjalta voin sanoa, ettei yliopistokoulutuksen sisältö (ks. Lähteinen ym. 2017) vastaa kokonaan tutkielmani tuloksissa esille tulevaa sosiaalityöntekijän laaja-alaista oikeudellista osaamista. Tätä väitettäni tukee Lapin alueelle tehdyn osaamiskartoituksen tulokset (ks. Martin ym. 2018). Ehdotan että sosiaalityön opintoihin sisältyvistä käytännönopetusjaksosta vähintään yksi on jatkossa pakollinen toteuttaa sosiaalityön julkisella sektorilla. Tämä edesauttaa oikeudellisen osaamisen vahvistumista toimintaympäristön tuntemuksen ja käytännön soveltamisen kautta. Käytännönopetusjaksolla tuetaan hyvän hallintotavan käyttämistä ja päätöksien tekemiseen tarvittavaa menettelyosaamisen kartuttamista. Tällainen toimintatapa tukee asiakkaiden oikeuksien toteutumista käytännön sosiaalityössä tulevaisuudessa.

Sosiaalityön keskiössä on asiakkaiden oikeuksien kunnioittaminen. Sosiaalihuollon oikeudellisten perustietojen oppiminen yliopistokoulutuksen aikana olisi syytä nostaa painoarvoltaan isompaan rooliin. Olen samaa mieltä Poikosen ja Kekonin (2019, 79) kanssa, että sosiaalityön yliopisto-opintoihin tulee tehdä laajempi selvitys, millaista oikeudellista osaamista sosiaalityön opiskelijoilla on mahdollisuus kartuttaa itselleen tulevaa sosiaalityöntekijän työtä varten. Selvityksen myötä on mahdollista vahvistaa oikeudellisten opintojen määrää ja sisältöä kohdentamaan sosiaalityön käytännön tarpeisiin.

Toisaalta jo työssä olevien sosiaalityöntekijöiden oikeudellisen osaamisen lisääminen täydennyskoulutuksilla on tärkeää. Tavoitteena näillä voisi olla asiakasystävällinen sosiaalityö, jossa huomioidaan asiakasprosessin aikana asiakkaan oikeuksien toteutuminen myös menettelyllisin seikoin. Näiden toimenpiteiden avulla on mahdollista vähentää hallinto-oikeudessa ratkaistavien sosiaalihuoltoa koskettavien käsittelyiden määrää. Kriittisyyteni lieventämiseksi on kuitenkin perusteita siihen, että oikeudellinen osaaminen ei nojaa pelkkään koulutuksen sisältöön, vaan oikeudellisenkin osaaminen vahvistuu ja kasvaa työkokemuksen kautta (Paasio 2018, 256–257; Pohjola ym. 2019, 33, 41; Pohjola 2019a, 336–337). Tulevien hyvinvointialueiden onkin hyvä huomioida sosiaalityön täydennyskoulutuksen tarve oikeudellisen osaamisen osalta, ja vahvistaa uusissa rakenteissa sosiaalityön osaamista.

Jatkotutkimusideana nousee esille palveluiden järjestämiseen liittyvän erityisosaamisen määrittely ja kuvaaminen, miten sosiaalityöntekijänä tulisi osata myös toteuttaa ostopalvelunhankintaan liittyvä hankinta-/ osto-osaaminen tai jopa palveluiden kilpailutukseen liittyvä osaaminen. Tähän oli yksi vastaus oppimistehtävissä, lähinnä referaattimuodossa omasta työstä, miten kilpailutusasiakirjoissa on vaadittu palveluntuottajalta sitä ja tätä. Jatkotutkimuksena voisi tutkia sitä, miten sosiaalityöntekijällä on osaamista hankkia palveluita. Toisaalta, jos haluaa pidättäytyä jatkotutkimuksessa aineiston osalta omavalvontasuunnitelmissa, niin omavalvontasuunnitelmien ympäriltä löytyisi useita mielenkiintoisia kysymyksiä kuten, miten omavalvontasuunnitelma ohjaa sosiaalityöntekijöiden työtä huomioimaan asiakkaan oikeudet asiakasprosessin aikana?

Lisäksi jatkotutkimuksen kohteena voi olla valvonnan sisällölliset asiat. Ennakollinen, jälkikäteinen ja suunnitelmallinen valvontatyö ovat hyvin teknistä sekä painottuu jälkikäteiseen valvontaan tällä hetkellä. Miten erilaisia palveluiden sisällöllisiä asioita voidaan valvoa suhteessa asiakasryhmän omiin erityispiirteisiin? Esimerkiksi kehitysvammaisten itsemääräämisoikeuden tosiasialliseen toteutumiseen sosiaalityössä. Tai miten sosiaalihuollon palvelun arkea ja käytäntöjä voidaan valvoa tarkemmin? Haen tällä nyt päivittäin tapahtuvan työn toteutumista esimerkiksi lastensuojelun perhehoidossa? Näissä tapauksissa joita julkisuuteen tai eduskunnan oikeusasiamiehelle on tullut käsittelyyn kanteluiden kautta, on vain pieni osa tapausesimerkkejä asiakkaiden oikeuksien toteutumattomuudesta.

Toisaalta jatkotutkimuksen voi kohdentaa sosiaalityöntekijän oikeudelliseen osaamiseen eri näkökulmasta katsottuna. Miten sosiaalityöntekijät itse kokevat oikeudellinen osaamisen riittävyyden omassa työssään? ja miten he itse ylläpitävät omaa oikeudellisen osaamisen osa-aluetta. Jatkotutkimusideoita on useita ja niiden jalostaminen seuraavaan tutkimukseen on mahdollista.

LÄHTEET

- Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma 2015: Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. https://www.researchgate.net/publication/267969827_YKSILOKOHTAINEN_PALVELUOHJAUS_CASE_MANAGEMENT_-_UUSI_RATKAISU_PALVELUJEN_YHTEENSOVITTAMISEN_IKUISIIN_ONGELMIIN Viitattu 6.6.2022.
- Alastalo, Marja & Åkerman, Maria 2010: Asiantuntijahaastattelun analyysi: Faktoiden jäljillä. Teoksessa: Ruusu vuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010: Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Araneva, Mirjam 2018: Lastensuojelun Perhehoito. Helsinki: Alma Talent.
- Cosis Brown, Helen 1996: The Knowledge Base of Social Work. Teoksessa: Vass, Antony (toim.): Social Work Competences: Core Knowledge, Values ja Skills. 8–35.
- Doel, Mark 2012: Social Work: the Basics. Taylor & Francis Group.
- Dominelli, Lena 2010: Social Work in a Globalizing World.
- Dutton, Jane & Kohli, Ravi 1996: The Core Skills of Social Work. Teoksessa: Vass, Antony (toim.): Social Work Competences: Core Knowledge, Values ja Skills. 62–82.
- Eduskunnan apulaisoikeusasiamies kehitysvammaisten epäinhimillisestä kohtelusta: “Tässä on pettänyt kaikki valvonnan tasot”. Yle uutiset 8.11.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-12179442> Viitattu 1.2.2022
- Forrester, Donald & Killian, Mike & Westlake, David & Sheehan, Lucy 2020: Patterns of practice: An exploratory factor analysis of child and family social worker skills. Child and Family Social Work. 25 (1). 108–117.
- Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi 2021: Tutkimuksen suunnittelu. Teoksessa: Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/> Viitattu 17.8.2022
- Hallikainen, Markku 2019: Palvelutarpeen arviointi aikuissosiaalityössä. Teoksessa: Zechner, Minna (toim.): Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144. 34–41.
- Heikkilä, Marjukka 2019: Monialaisuus palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laatimisessa. Teoksessa: Zechner, Minna (toim.): Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144. 187–197.
- Hiltula, Maija 2021: Sosiaali- ja terveystieteiden monialaiset osaamistarpeet Lapissa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 45. AlmaTalent Oy.
- Husa, Jaakko & Pohjolainen, Teuvo 2014: Julkisen vallan oikeudelliset perusteet. Johdatus julkisoikeuteen. 4. uudistettu painos.
- Husso, Riitta 2021: Asiakasturvallisuuden toimijat ja valvojat. Teoksessa: Kurki, Taina & Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru (toim.) 2021: Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveystieteillä. Gaudeamus. 77–95.
- Husso, Riitta 2022: Asiakasturvallisuuskulttuuri ja omavalvonta –keskustelutilaisuus Oikeudellinen sosiaalityössä, sosiaalityö oikeudellisessa kurssilla 12.5.2022.
- Hyvärinen, Matti 2017: Haastattelun maailma. Teoksessa: Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusu vuori, Johanna (toim.): Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino. 11–45.

- Häikiö, Liisa & Niemenmaa, Vivi 2007: Valinnan paikat. Teoksessa: Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (toim.) 2007: Tapaustutkimuksen taito. Gaudeamus, Helsinki.
- Hämäläinen, Juha & Vornanen, Riitta 2021: Asiakasturvallisuus osana laadukasta palvelujärjestelmää. Teoksessa: Kurki, Taina & Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru (toim.) 2021: Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus. 27–42.
- Juhila, Kirsi 2009: Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus vol 17 (4), 296–312.
- Juhila, Kirsi 2018: Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere, vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2021: Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/> Viitattu 28.9.2022.
- Juujärvi, Soile & Sinervo, Timo & Laulainen, Sanna & Niiranen, Vuokko & Kujala, Sari & Heponiemi, Tarja & Keskimäki, Ilmo 2019: Sote-ammattilaisten yhteinen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksessa. Päätösten tueksi 3/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138096/PT2019_003_11062019.pdf?sequence=4&isAllowed=y Viitattu 22.10.2021
- Jylhä, Virpi & Mönkkönen, Kaarina & Kuusisto, Hanna 2021: Turvallisuuskulttuuri, vaaratapahtumat ja työn hallinta. Teoksessa: Kurki, Taina & Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru (toim.) 2021: Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus. 96–116.
- Jääskeläinen, Petri 2021: Vammaisten lasten itsemääräämisoikeuden rajoittaminen mehiläisen yksiköissä. EOAK/2757/2019.
- Kananen, Jorma 2014: Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176.
- Kananoja, Aulikki & Marjamäki, Pirjo 2017: Neuvonta ja ohjaus yleisinä sosiaalipalveluina. Teoksessa: Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo 2017: Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu painos. Tietosanoma. 208–215.
- Karjalainen, Pekka 2017: Sosiaalityön osaamisen orientaatiot. Teoksessa: Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo 2017: Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu painos. Tietosanoma. 193–198.
- Karjalainen, Pekka 2020: Muutoksiin taipuva sosiaalityön poikkeusoloissa. Teoksessa: Suominen-Erhiö, Lea & Pohjola, Anneli & Satka, Mirja & Simola, Jenni: Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Huoltaja-säätiön julkaisuja. Helsinki. 249–268.
- Kaskiharju, Eija & Vuorinen, Johanna & Ylimartimo, Hilka 2022: Sosiaalinen raportointi osana gerontologista sosiaalityötä. Teoksessa: Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi & Kokkonen, Tuomo & Santalahti, Ville (toim.): Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Raportti 1/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 95–97.
- Kempainen, Tarja & Arola, Heli & Helavirta, Susanna & Martin, Maria & Niskala, Asta & Seppälä, Leena & Tiitinen, Laura & Vuorijärvi, Petri 2018: Sosiaalialan osaaminen Lapissa. Teoksessa: Juvonen, Tarja & Lindh, Jari & Pohjola, Anneli & Romakkaniemi, Marjo 2018 (toim.): Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. UNIPress. 184–210.
- Kotkas, Toomas 2009: Terveyden ja sosiaalisen turvallisuuden hallinnointi 2000-luvun Suomessa – menettelylliset oikeudet ja aktiivinen kansalaisuus. Lakimies 2/2009, 207–225.

- Kotkas, Toomas 2014: Viranomaisharkinnan oikeudelliset rajat. Teoksessa: Kalliomaa-Puha, Laura & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (toim.): Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Kelan tutkimusosasto. Juvenes Print. Tampere.
- Kuorelahti, Marianne & Volanto, Sinikka 2019: Näkökulmia erityisen tuen tarpeen määrittelyyn. Teoksessa: Zechner, Minna (toim.): Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144. 79–95.
- Kuusinen-James, Kirsi & Seppänen, Marjaana 2018: Sosiaalityö valinnanvapauden edessä. Teoksessa: Juvonen, Tarja & Lindh, Jari & Pohjola, Anneli & Romakkaniemi, Marjo 2018 (toim.): Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. UNIpress. 66–87.
- Kuusisto, Katja & Kalliomaa-Puha, Laura 2019: Päihdeongelmaisen asiakkaan asema ja oikeudet – mitä sosiaalihuoltolain uudet välineet tarkoittavat päihdehuollossa? Teoksessa: Pehkonen, Aini & Kekoni, Taru & Kuusisto, Katja (toim.): Oikeus päihdehuoltoon. Vastapaino. Tampere.
- Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka 2007: Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa: Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (toim.): Tapaustutkimuksen taito. Gaudeamus. Helsinki.
- Laitinen, Ahti 2002: Oikeussosiologian perusteet. Turun yliopiston oikeustieteellinen tiedekunnan julkaisuja. Rikos- ja prosessioikeuden sarja A n:o 27. Turku.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta 22.12.2006/1233.
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922.
- Lamponen, Tuuli 2022: Kiireellisen sijoituksen päätöksenteko lastensuojelun sosiaalityöntekijän työnä. Tampereen yliopiston väitöskirjat 644.
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.
- Laulainen, Sanna & Zitting, Joakim & Niiranen, Vuokko. 2020. Henkilöstön ja johtajien osaamisvaatimukset integroituvissa palveluissa. Teoksessa: Hujala, Anneli & Taskinen, Helena (toim.) 2020. Uudistuva sosiaali- ja terveystieteellinen tutkimus. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu 22.10.2021.
- Lehmuskoski, Antero & Suhonen, Marko & Palm, Niina & Taina, Jaana & Ailio, Erja & Korhonen, Katja & Inget, Susanna & Väyrynen, Riikka & Mäki-Korte, Raine & Virtanen, Katri & Immonen, Maila & Pinta, Riikka & Nissilä, Jaana & Hirvonen, Marjo & Vakkuri, Maija 2022: Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Versio 3.1. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=61058927> Viitattu 1.9.2022.
- Lindh, Jari & Hautala, Sanna & Romakkaniemi, Marjo 2018: Sosiaalityön asiantuntijuus heikoimmassa asemassa olevien kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa: Juvonen, Tarja & Lindh, Jari & Pohjola, Anneli & Romakkaniemi, Marjo 2018 (toim.): Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. UNIpress. 39–65.
- Lindh, Jari 2022: Suunnitelmallisen aikuissosiaalityön kehittämishaasteet Tornion työikäisten sosiaalipalveluissa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 51.
- Liukko, Eeva & Karjalainen, Pekka 2022: Rakenteellisen sosiaalityön käytäntöläheinen jäsenitys. Teoksessa: Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi & Kokkonen, Tuomo & Santalahti, Ville (toim.): Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Raportti 1/2022. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 74–81.

- Liukko, Eeva & Nykänen, Eeva 2019: Sosiaalityön tulevaisuus, Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja ja muistioita 2019:47. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Helsinki.
- Luonnos hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. 7.2.2022.
- Lähteinen, Martti & Hämeen-Anttila, Lotta 2017: Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa: Kananen, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo 2017: Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu painos. Tietosanoma. 48–93.
- Lähteinen, Sanna & Tuohino Noora 2013: Kahden sosiaalialan korkeakoulututkinnonsuoritaneiden käsitykset alankorkeakoulutusten tuottamasta osaamisesta. Janus 21 (1), 41–58.
- Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvi & Hänninen, Kaija & Kaittila, Anniina & Kekoni, Taru & Krok, Suvi & Skaffari, Pia 2017: Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. Sosnet Julkaisuja 7.
- Lähteinen, Sanna & Tiitinen, Laura 2022: Asiakasturvallisuus ja omavalvonta. Luentotalenne, kevät 2022. <https://www.youtube.com/watch?v=EstVyr4WKdc>. Viitattu 17.5.2022.
- Marjamäki, Pirjo & Kaikko, Kirsi 2017: Sosiaalihuollon palvelujen valvonta. Teoksessa: Kananen, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo 2017: Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu painos. Tietosanoma. 52–544.
- Martin, Maria & Kempainen, Tarja & Niskala, Asta & Pohjola, Anneli 2018: Sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien osaaminen Lapissa. Osaamiskartoituksen tuloksia. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Martin, Marjatta & Romakkaniemi, Marjo 2021: Jaettu toimijuus vammaispalvelujen sosiaalityössä. Teoksessa: Teittinen, Antti & Kivistö, Mari & Tarvainen, Merja & Hautala, Sanna (toim.): Vammaiset ihmiset kansalaisina. 203–234.
- Mäenpää, Olli 2017: Yleinen hallinto-oikeus. Alma Talent Oy.
- Mönkkönen, Kaarina. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä – asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy. Tallinna.
- Niemelä, Pauli 2020: Sosiaalityön arvoperusta ja vastuullisuus asiakassuhteissa. Teoksessa: Suoninen-Erhiö, Lea & Pohjola, Anneli & Satka, Mirja & Simola, Jenni: Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Huoltaja-säätiön julkaisuja. Helsinki. 231–248.
- Nummela, Tuija 2011: Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Yhteiskuntatieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto
- Nuoria riisutettiin alasti ja pakotettiin syömään hiljaisuudessa laitoksessa Iitissä: "En ole koskaan törmännyt tällaiseen" <https://yle.fi/uutiset/3-10807272> Viitattu 20.1.2022.
- Nykänen, Eeva & Laatikainen, Tiina 2022: Oikeus riittäviin terveydenhuollon palveluihin – ja miten riittävyttä voidaan mitata. Teoksessa: Toivonen, Virve & Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna & Nykänen, Eeva (toim.): Hyvinvointioikeus – Kirjoituksia oikeudesta ja hyvinvoinnista. Kauppakamari. 338–365.
- Nyrhinen, Anna 2016: Sosiaalityön ammatillinen johtaminen. Teoksessa: Hakalehto, Suvianna & Toivonen, Virve (toim.): Lapsen oikeudet lastensuojelussa. Kauppakamari. 58–96.
- Omavalvonta sosiaalipalveluissa. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta> Päivätty 9.8.2021. Viitattu 19.5.2022.
- Onnismaa, Jussi 2021: Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomioita ja kunnioitusta. 3., uudistettu painos. Gaudeamus.

- Paasio, Petteri 2017: Sosiaalityö ja vaikuttavuus. Teoksessa: Teoksessa: Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo 2017: Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu painos. Tietosanoma.
- Paasio, Petteri 2018: Tulevaisuuteen katsovan sosiaalityön asiantuntemus. Teoksessa: Juvonen, Tarja & Lindh, Jari & Pohjola, Anneli & Romakkaniemi, Marjo 2018 (toim.): Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. UNIpress. 249–279.
- Paananen, Anu 2019: Omaksi tunnistettu – Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijyys aikuissosiaalityössä. Teoksessa: Zechner, Minna (toim.): Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144. 96–103.
- Paavola, Jutta & Hallikainen, Markku 2019: Palvelutarpeen arvioinnin prosessi. Teoksessa: Zechner, Minna (toim.): Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144. 57–78.
- Paavola, Jutta & Rautajoki, Arto & Pohjola, Anneli 2019: Palvelurakenteiden muutoksessa määrittyvä aikuissosiaalityö. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) 2019: Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino. 81–108.
- Partanen, Anni & Leinonen, Jaana & Lindh, Jari 2022: Rakenteellisen sosiaalityön tietokäytännöt ja kehittämisen paikat Lapissa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 49.
- Pehkonen, Aini & Lähteinen, Sanna & Toikko, Timo 2021: Asiakasturvallisuus sosiaalityössä. Teoksessa: Kurki, Taina & Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru (toim.) 2021: Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus. 43–50.
- Perhe- ja peruspalveluministeri Kiuru: "MOT:n kertomat tapaukset eivät kuulu sivisty-neeseen yhteiskuntaan" <https://yle.fi/uutiset/3-12179299> Viitattu 20.1.2022
- Perustuslaki 11.6.1999/731.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki.
- Pohjola, Anneli 2018: Sosiaalityön muuttuvan asiantuntijuuden ydintekijöitä. Teoksessa: Juvonen, Tarja & Lindh, Jari & Pohjola, Anneli & Romakkaniemi, Marjo 2018 (toim.): Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. UNIpress. 280–292.
- Pohjola, Anneli 2019a: Sosiaalityö yhteiskunnassa ja yhteiskunta sosiaalityössä. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) 2019: Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino. Tampere. 323–341.
- Pohjola, Anneli 2019b: Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) muutostarpeita koskeva selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:16. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161536/STM_rap_2019_16_Sosiaalihuollon_ammattihenkilolain_817_2015_muutostarpeita_koskeva_selvitys.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 14.4.2022.
- Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina 2019: Sosiaalityö osana yhteiskunnallista kehityskulkua. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) 2019: Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino. Tampere. 23–54.
- Poikonen, Heidi ja Kekoni, Taru 2019: Asiakkaan oikeudet ja niihin vaikuttavat tekijät päihdepalveluissa. Teoksessa: Pehkonen, Aini & Kekoni, Taru & Kuusisto, Katja (toim.): Oikeus päihdehuoltoon. Vastapaino. Tampere. 49–82.

- Päivärinta, Eeva & Haverinen, Riitta 2002: Ikäihmistien hoito- ja palvelusuunnitelma. Opas työntekijöille ja palveluista vastaaville. Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kunta- liitto & Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämislaitos, Stakes. Helsinki.
- Rautiainen, Pauli 2017: Sosiaaliset oikeudet ihmisoikeuksina. Teoksessa: Nykänen, Eeva & Kalliomaa-Puha, Laura & Mattila, Yrjö (toim.): Sosiaaliset oikeudet – näkökulmia perustaan ja toteutumiseen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Romakkaniemi, Marjo & Martin, Marjatta & Lappalainen, Tiina 2019: Vammaissosiaalityön asiantuntijuus harkintavallan perusteena. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kempainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) 2019: Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino. Tampere. 171–198.
- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Liisa & Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija 2011: Tutkimuksen voimasanat. WSOYpro.
- Rostila, Ilmari 2001: Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylän yliopisto. Kopijyvä Oy.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010: Haastattelun analyysivaiheet. Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010: Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Rötsä, Maarit & Berglind, Heidi & Huovila, Mikko & Hyppönen, Konstantin & Peksiev, Tiina & Mykkänen, Juha 2016: Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke). Hanke- suunnitelma vuosille 2016-2020. Ohjaus 10/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Saarenpää, Ahti 2010: Kansalainen, yksilö oikeudellisesti kaiken keskipisteenä. Teoksessa: Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. 75–137.
- Salovaara, Samuel & Silén, Marianne & Vehko, Tuulikki & Kyytsönen, Maiju & Hautala, Sanna 2021: Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2020. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.
- Santalahti, Ville 2022: Sosiaalinen hyvinvointi ja indikaattoritiedot: tiedolla johtamisen nykytila ja tulevaisuus. Teoksessa: Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi & Kokkonen, Tuomo & Santalahti, Ville (toim.): Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Raportti 1/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 115–118.
- Santalahti, Ville & Korkeamäki, Emmi 2022: Sosiaalisen raportoinnin kehittäminen kansallisesti. Teoksessa: Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi & Kokkonen, Tuomo & Santalahti, Ville (toim.): Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Raportti 1/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 86–89.
- Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.) 2007: Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:14.
- Sinko, Päivi 2004: Laki ja lastensuojelu – Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Lisenssiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos.
- Sipilä, Anita 2011: Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – tiedot, taidot ja erikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskunta ja kauppatieteiden tiedekunta. Kuopio.
- Sosiaalihuollon ammattioikeudet. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-ammattioikeudet> Viitattu 2.5.2022.
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.
- Sosiaalityön ja hyvinvointioikeuden osaamisen vahvistaminen –laadun tae koulutuksessa ja työelämässä (§OHOVA). <https://www.ulapland.fi/FI/Yksikot/Yhteiskuntatieteiden>

- [tiedekunta/Yhteiskuntatieteiden-tutkimus/Projektit/Sosiaalityon-ja-hyvinvointioikeuden-osaamisen-vahvistaminen-%e2%80%93laadun-tae-koulutuksessa-ja-tyoelamassa](#) Viitattu 7.2.2022.
- Tala, Jyrki 2004: Lainsäädäntötutkimus – turhaa vai tarpeellista? *Oikeus* 2004 (33); 4. 378–397.
- TENK. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf Viitattu 2.2.2022.
- TENK. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019: Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf Viitattu 2.2.2022.
- Tiitinen, Laura & Silén, Marianne 2016: Sosiaalialan epäkohdat ja niiden käsittely – kyselyraportti. <https://www.luc.fi/loader.aspx?id=2641402d-5a35-4f8c-84b0-88c107f5eb1e> Viitattu 13.5.2022.
- Tikkala, Leena 2019: Sosiaalityön asiantuntijuuden silloittava orientaatio. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) 2019: Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino. Tampere. 303–319.
- Toivonen, Virve 2022: Oikeudellistunut hyvinvointi – Esimerkkinä lapsen hoiva, huolenpito ja kasvatusta. Teoksessa: Toivonen, Virve & Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna & Nykänen, Eeva (toim.): Hyvinvointioikeus – Kirjoituksia oikeudesta ja hyvinvoinnista. Kauppakamari. 140–166.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Tammi. Helsinki.
- Tuori, Kaarlo & Kotkas, Toomas 2016: Sosiaalioikeus. 5. uudistettu painos. AlmaTalent Oy.
- Tuulari, Saara & Harrikari, Timo & Lappi, Carita & Hautala, Sanna & Kemppainen, Tarja & Laitinen, Merja & Lohiniva-Kerkelä, Mirva 2020: Oikeudellisen osaamisen tarpeita sosiaalityössä SOHOVA-hankkeen selvitys 03/2020. <https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=3eda7dfe-fec9-4d45-8aed-005e457f435e> Viitattu 11.10.2021.
- Tuulari, Saara & Kemppainen, Tarja 2022: Yhteistyön rakenteet sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä ja käytännöissä. Edilex. <https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=5cdd218b-740b-4224-b6d6-36ac2083018b> Viitattu 30.8.2022.
- Vaininen, Satu 2011: Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina: sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Väitöskirja. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto.
- Vakkala, Hanna & Syväjärvi, Antti 2020: Tietokulttuurin ulottuvuudet sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuvissa organisaatioissa – vuorovaikutteisen tiedolla johtamisen haaste. *Hallinnon tutkimus* 2/2020. 122–139.
- Vammaispalvelulainsäädännön uudistus. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus> Viitattu 28.9.2022.
- Vanjusov, Heidi 2022: Sosiaalioikeuden oikeuseräitteet asiakkaan hyvinvoinnin turvaajana päihdepalveluissa. Teoksessa: Toivonen, Virve & Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna & Nykänen, Eeva (toim.): Hyvinvointioikeus – Kirjoituksia oikeudesta ja hyvinvoinnista. Kauppakamari. 276–313.
- Vanhusten hoitokoteihin on tehty satoja tarkastuksia – erittäin vakavia tapauksia löydetty joitakin kymmeniä <https://yle.fi/uutiset/3-10687887> Viitattu 20.1.2022.
- Vuori, Jaana 2021: Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metodologia/kvaliteetti/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/> Viitattu 2.2.2022.

- Välimäki, Sanna & Vornanen, Riitta & Vanjusov, Heidi & Hämäläinen, Juha 2021: Asiakas-
turvallisuus lastensuojelussa. Teoksessa: Kurki, Taina & Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru
(toim.) 2021: Asiakas- ja terveysalalla. Gaudeamus. 161–187.
- Ylinen, Satu 2008: Gerontologinen sosiaalityö. Tiedonmuodostus ja asiantuntijuus. Väitös-
kirja. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Kuopion yliopisto.
- Ylinen, Tyyne & Ruokolainen, Mervi 2019: Hyveiden jäljillä sosiaalityössä. Teoksessa: Poh-
jola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) 2019:
Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino. Tampere. 143–169.
- Yliruka, Laura & Petrelius, Päivi & Alho, Sirkka & Jaakola, Anne-Mari & Lunabba, Harry
& Remes, Silja & Keränen, Saara & Teiro, Sanna & Terämä, Anne-Marie 2020: Osaa-
minen lastensuojelun sosiaalityössä. Esitys asiantuntijuutta tukevasta urapolkumal-
lista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 36/2020.
- Zechner, Minna & Hytti, Tytti 2019: Sosiaalisesta diagnosoinnista palvelutarpeen arvioitiin.
Teoksessa: Zechner, Minna (toim.): Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen
ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144. 42–52.